

# Introducción: marco conceptual, metodología y guía de lectura

**Pompeu Casanovas** (IDT-UAB)

**Jaume Magre** (UB-Fundació Pi i Sunyer)

**M<sup>a</sup> Elena Lauroba** (UB, Direcció General de Dret i d'Entitats Jurídiques del Departament de Justícia)

**Leonardo Díaz** (UAB-Fundació Pi i Sunyer)

**Marta Poblet** (IDT-UAB)

**Núria Galera** (IDT-UAB)

**Paula Ruiz Alfaro** (IDT-UAB)

**Olga Baranowska** (IDT-UAB)

**Sílvia Gabarró** (IDT-UAB)

**Juan Emilio Nieto** (IDT-UAB)

## Resumen

En este capítulo introductorio presentamos la estructura de la investigación que ha dado origen al Libro Blanco de la Mediación en Cataluña. Se trata de situar al lector en las coordenadas correctas para la comprensión de los conceptos y la metodología utilizados en el Libro Blanco, y cuál es el sentido de los resultados obtenidos. Esta introducción delimita el objeto de investigación, distingue entre sistema de mediación y mediación, define los indicadores utilizados en la investigación empírica, ofrece una guía metodológica de lectura y describe brevemente el contenido, disposición y estructura de los capítulos.

## Palabras clave

ADR, ODR, resolución de conflictos, gestión de conflictos, gobernabilidad, gobernanza, sistema de regulación, sistema de mediación, mediación institucional, tabla de indicadores de mediación, indicadores generales, indicadores específicos, *soft law*.



## Índice

- 1 El Libro Blanco de la Mediación en Cataluña
    - 1.1 Introducción: retos y cambios sociales en la sociedad catalana
      - 1.1.1 Cambios demográficos y sociales
      - 1.1.2 Mediación y Administración de Justicia
      - 1.1.3 Los Libros Blancos europeos: gobernabilidad y mediación
  - 2 Estructura y composición del Libro Blanco de la Mediación en Cataluña
    - 2.1 Antecedentes
    - 2.2 Objetivos, equipos de trabajo (ET) y estructura del Libro Blanco
      - 2.2.1 Modulación de los objetivos iniciales
      - 2.2.2 Variaciones en los equipos de trabajo (ET) inicialmente previstos
      - 2.2.3 Estructura del Libro Blanco
      - 2.2.4 Estructura de los capítulos
  - 3 Metodología de investigación y guía de lectura
    - 3.1 Introducción: dimensiones básicas de la investigación
    - 3.2 Las herramientas cuantitativas
      - 3.2.1 Cuestionarios
      - 3.2.2 Variables e indicadores cuantitativos
      - 3.2.3 Las técnicas cuantitativas utilizadas
    - 3.3 Las herramientas cualitativas
      - 3.3.1 *Focus Group*
      - 3.3.2 Entrevistas semiestructuradas
      - 3.3.3 Estudios de caso
      - 3.3.4 Las técnicas cualitativas utilizadas
  - 4 El marco teórico de la mediación
    - 4.1 Parámetros básicos de la mediación
    - 4.2 La mediación como sistema y como institución
    - 4.3 Derecho, gobernanza y gobernabilidad
  - 5 Palabras finales
  - 6 Bibliografía
- Anexo
- Notas



# 1 El Libro Blanco de la Mediación en Cataluña

## 1.1 Introducción: retos y cambios sociales en la sociedad catalana

El Libro Blanco de la Mediación en Cataluña que el lector tiene en sus manos es el resultado del esfuerzo común y coordinado de varias universidades e instituciones de investigación sobre el alcance y el grado de implantación de la mediación en nuestro país. Como veremos a lo largo de esta Introducción, la implicación tanto de las organizaciones, cámaras, colegios y consorcios de todos los ámbitos de la sociedad civil como de los órganos de gobierno y de las instituciones políticas ha sido completa.

Hay al menos tres órdenes de razones complementarias que han justificado este esfuerzo de investigación: (i) el cambio acelerado que se ha producido en la estructura y en la composición demográfica de la sociedad catalana desde el 2000; (ii) el agotamiento del modelo exclusivamente judicial y administrativo de resolución de conflictos para dar salida al aumento de la denominada “litigiosidad impropia” (es decir, aquella que habría podido evitarse si se dispusiera de mecanismos institucionales adecuados); (iii) el regreso en la legislación comunitaria, estatal y autonómica a las formas dialogadas como única salida para enfrentarse a los problemas y conflictos emergentes producidos por estos cambios sociales acelerados, agravados por la reciente crisis económica.

Procederemos por este mismo orden en la explicación.

### 1.1.1 Cambios demográficos y sociales

A inicios del año 2000, en la encrucijada de un nuevo milenio, hubo un interés común por establecer el estado de la cuestión de la sociedad catalana. Las cuestiones que afectaban a la composición de los grupos sociales, la transformación de la familia nuclear, el envejecimiento de la población, la irrupción masiva de la mujer en el mercado de trabajo, el carácter global de la economía y la deslocalización del trabajo y de las empresas, la emergencia de nuevos sectores de profesionales y técnicos con un perfil común, el equilibrio territorial, la construcción de consorcios en servicios sociales básicos como la sanidad y la educación, y la irrupción de nuevas formas de comunicación basadas en la confluencia de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información y del conocimiento, recibieron una atención exhaustiva y preferente<sup>1</sup>.

Interesaba especialmente poner de manifiesto el impacto de los cambios sociales en la concepción de las políticas públicas del estado del bienestar. Tenía que entenderse qué hacía falta hacer, cómo concebir la sostenibilidad económica y social de las instituciones y de las políticas públicas y, sobre todo, el modelo social de conjunto que la sociedad catalana proyectaba hacia el siglo XXI.

Las previsiones que se hicieron fueron generalmente prudentes, y adaptadas a las tendencias que parecían desprenderse de los datos disponibles de los dos últimos decenios del siglo pasado. El tono era el de un moderado optimismo respecto a los cambios estructurales, tendentes a integrar a la sociedad catalana en el arco transfronterizo norte-mediterráneo, advirtiendo sin embargo que un centralismo excesivo podría afectar decisivamente a la competitividad del tejido empresarial y laboral catalán en el futuro<sup>2</sup>.

Aún así, la realidad ha desbordado ampliamente las previsiones, y las grietas sobre las que advertían los

autores de *La societat catalana* (1998) empezaron a producirse pronto<sup>3</sup>, ensanchadas por la intensificación de un factor hasta cierto punto inesperado. Para entender su dimensión, veamos las previsiones del *Informe* (1999) de la Fundación Bofill de hace diez años:

“Las cifras de la población de Cataluña en el año 2010 se situarán previsiblemente cerca de los 6.5 millones de habitantes. A más largo plazo la evolución es más incierta; en el escenario tendencial previsto desde la moderación que impone la evolución demográfica reciente, la población catalana se situaría sobre los 6,7 millones, pero también es perfectamente posible que la cifra de habitantes llegue o supere los 7 millones en 2030” (Capellades, 1998, 42).

Bien. La cifra de 7 millones se ha superado con creces en el 2010. Y esto ha significado que la atención de más de un millón de personas en poco tiempo ha supuesto un esfuerzo de adaptación y de imaginación en todos los ámbitos de la vida social centrales en la convivencia: empleo, vivienda, educación, sanidad o cultura. Esto mientras han aumentado significativamente las familias monoparentales (Flaquer 2000, Flaquer et. al. 2006) y, pese a la bonanza económica de los primeros años del milenio, la población que vive en el umbral de la pobreza ha sobrepasado también el millón de personas en Cataluña<sup>4</sup>. Si nos atenemos a lo que nos indican las cifras, veremos que el impacto de la última oleada inmigratoria ha sido muy importante en todos los municipios catalanes. El uno de enero del 2010, según los datos del Instituto Catalán de Estadística, el 15,9% de la población residente en Cataluña es extranjera (1.193.283). El total de la población llega a la cifra de 7.504.881 personas.

En efecto, entre los principales cambios sufridos por la sociedad catalana en los últimos años destaca el repentino y profundo incremento de la población inmigrada, con la característica añadida de la extrema diversidad de la procedencia geográfica de sus efectivos. La siguiente tabla muestra la evolución de la población de nacionalidad extranjera y española residente en Cataluña en los últimos veinte años (véase nota de la Tabla 1). La serie temporal determina la importancia que ha alcanzado el fenómeno migratorio en la demografía de Cataluña en los últimos años. Los datos ponen en evidencia que el aumento de población nacional de otros países ha sido lo que ha impulsado de manera clara el crecimiento poblacional en Cataluña.

**Tabla 1. Evolución de la población extranjera. Total de Cataluña (1990-2010)**

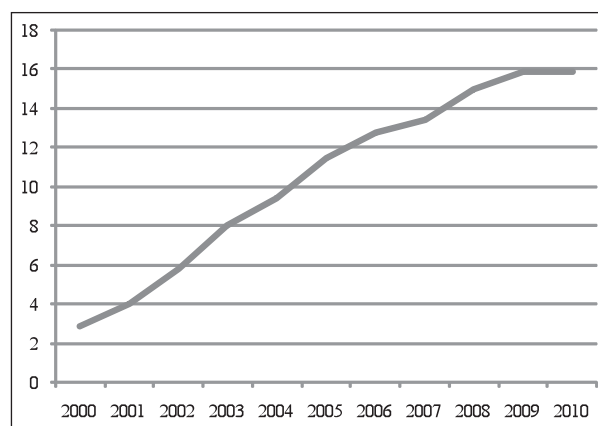
	1990	2000	2010
Española	5.993.160	6.080.401	6.311.598
Extranjera	66.334	181.598	1.193.283
Total	6.059.494	6.361.365	7.504.881

Fuente: Instituto Catalán de Estadística

Nota: Se ha de tener en cuenta que la variable “nacionalidad” incluye como población extranjera a personas que, aun habiendo nacido en Cataluña, no tienen nacionalidad española. Por otra parte, considera como población de nacionalidad española a personas que, aun habiendo nacido en el extranjero, han obtenido y notificado al Padrón la nacionalidad española.

Es interesante observar los dos ciclos migratorios en los que queda dividido el periodo de estudio. La primera década refleja un crecimiento modesto que supone un incremento de la población inmigrante de menos de dos puntos porcentuales. Por el contrario, en los últimos diez años la población española ha aumentado en poco más de doscientas mil personas, mientras que la población de nacionalidad extranjera ha pasado de ciento ochenta mil efectivos a casi un millón doscientos mil. Es decir, ha multiplicado por más de seis su volumen.

**Gráfico 1. Evolución de la población extranjera en Cataluña 2000-2010**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística: [www.ine.es](http://www.ine.es)

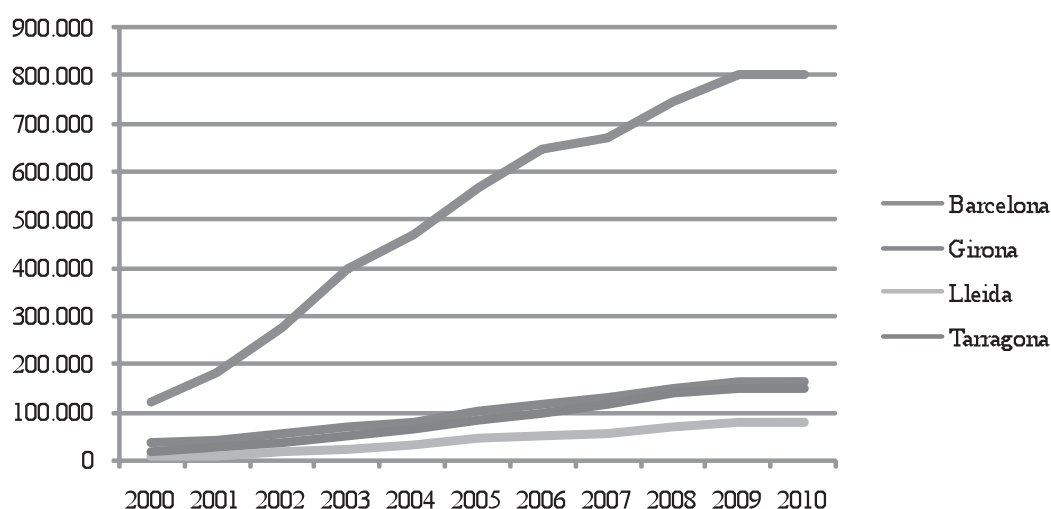
A principios de 2010, pues, la población extranjera representa en Cataluña un 15,9% sobre el total. La siguiente tabla presenta, por un lado, el crecimiento anual sostenido a lo largo de la última década. Por otro, la distribución también muestra que, por primera vez, el porcentaje de población extranjera parece que se ha estabilizado, puesto que respecto al 2009 no se registra

ningún cambio significativo. El aumento disparado del paro desde 2008, no sólo ha frenado en gran medida los flujos de entrada de inmigración sino que ha empezado a generar corrientes de regreso. Además, debe tenerse en cuenta la introducción de medidas periódicas en los padrones municipales de depuración de los empadronamientos de personas extranjeras que presumiblemente han cambiado de residencia. En conjunto se trata de

factores que explican esta entrada en un probable nuevo ciclo migratorio.

Por provincias, destaca Girona, con un 21,5% de población extranjera en 2010; seguida de Tarragona con un 18,4%, Lleida con un 18,2% y finalmente Barcelona con un 14,6%. A pesar de todo, en números absolutos, la provincia de Barcelona concentra, siempre desde el año 2000, dos terceras partes del contingente migratorio.

**Gráfico 2. Evolución de la población extranjera por provincia (2000-2010)**



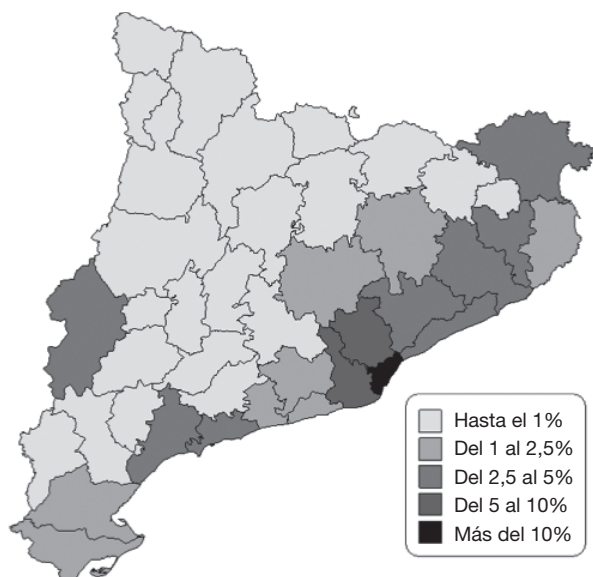
Fuente: Instituto Nacional de Estadística: [www.ine.es](http://www.ine.es)

Los datos disponibles ponen de relieve la gran y creciente diversidad de nacionalidades residentes en Cataluña. La tendencia de los últimos años ha sido la de diversificación de orígenes, de forma que el mosaico de nacionalidades se hace cada vez más amplio y complejo. Es esta diversificación una de las principales características de las migraciones contemporáneas en Cataluña.

La nacionalidad más numerosa en Cataluña continúa siendo la marroquí (19%) seguida a distancia de la rumana (8%). Siguen diferentes nacionalidades latinoamericanas –Ecuador (7%), Bolivia (5%) y Colombia (4%)–, Italia (4%) y China (4%). Este ranking se mantiene muy estable desde principios del 2009. A pesar de todo, agrupados por continente de procedencia, la población de nacionalidad extranjera latinoamericana es la más numerosa, agrupando hasta once de las nacionalidades con más de diez mil efectivos, con datos de 2009.

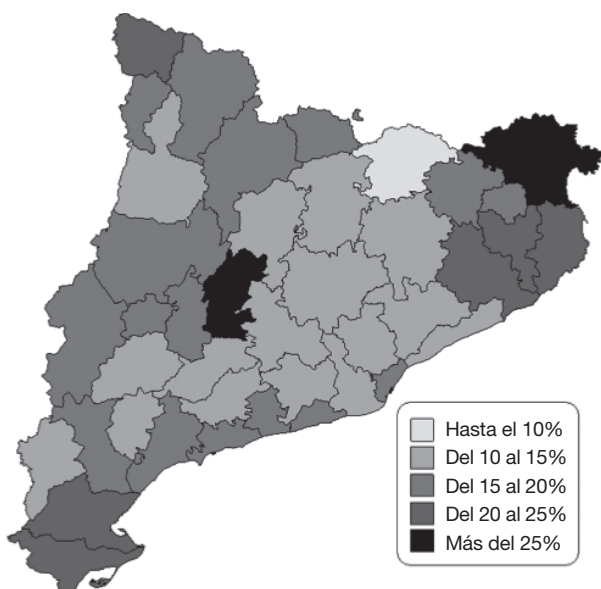
Los mapas 1 y 2 muestran la distribución de la población de nacionalidad extranjera por comarcas, y el peso relativo de esta población a principios del 2009. Resulta interesante compararlos, porque el primer mapa muestra el corredor mediterráneo hasta Francia y, como era de esperar, la zona metropolitana de Barcelona. Pero el segundo indica el peso relativo de esta población respecto a la población total en la zona noroeste de Cataluña, al sur del principado y, de manera general, las comarcas leridanas. Este nuevo escenario poblacional ha obligado a un esfuerzo importante en la prestación de los servicios públicos que han tenido que adaptarse a la presión migratoria. Es indicativo del esfuerzo de integración que ayuntamientos y consejos comarcales han debido realizar para ofrecer servicios y evitar la escalada de los conflictos. Como mostraremos también a lo largo del estudio, la interculturalidad es una dimensión que debe tenerse muy en cuenta para comprender el desarrollo de la mediación en todos los ámbitos de la vida social.

**Mapa 1. Porcentaje de población de nacionalidad extranjera por comarca respecto del total de la población de nacionalidad extranjera, Cataluña (2009)**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Padrón a 1 de enero de 2009

**Mapa 2. Porcentaje de población de nacionalidad extranjera por comarca respecto a la población total de la comarca, Cataluña (2009)**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Padrón a 1 de enero de 2009

Así pues, como podemos comprobar, tanto las instituciones administrativas y políticas como las organizaciones de la sociedad civil han reaccionado para integrar y dar servicio a las necesidades básicas de estos nuevos habitantes. Es decir, han tenido que intervenir para prevenir la escalada de los conflictos y procurar una solución razonable. Hay que destacar que la actuación proactiva del estado, la familia y el mercado tienen un papel determinante en el régimen de bienestar, pero nada asegura que actúen de forma coordinada o que el peso que tengan sea equivalente. Más bien lo contrario (Esping - Andersen, 1999; Flaquer et. al., 2002).

El problema de la inclusión social de esta población ha sido percibido de forma especialmente aguda por los colectivos profesionales en el interior de las organizaciones básicas —maestros, profesores, médicos, enfermeras, trabajadores sociales...—, y por los equipos directivos y de gestión de los hospitales, centros de atención primaria, escuelas, institutos. ¿Cómo se han enfrentado al problema? ¿Y cuál ha sido la reacción de los poderes públicos?

Aparte del importante incremento de la población de nacionalidad extranjera, y siguiendo con las turbulencias demográficas a las que ha sido sometida Cataluña en los últimos años, querríamos hacer un apunte sobre la elevada movilidad residencial y la consecuente metropolización que también ha caracterizado a Cataluña en los últimos años.

Son muchos los estudios que muestran el impacto que provoca el proceso de metropolización en la creación de capital social (Braconnier y Dormegen, 2007; Hoffmann-Martinet y Sellers, 2005; Oliver, 2000; Putnam, 2000; Walks, 2004). Cataluña no es una excepción: la población en las áreas metropolitanas ha crecido de manera imparable (IERMB, 2002) y ello incide en la prestación de los servicios públicos, sobre todo, municipales. Esta explosión urbana es fruto de la migración de las ciudades centrales a otros municipios de la primera y, sobre todo, de la segunda corona, y también del desplazamiento de residentes de ciudades medianas hacia urbanizaciones dispersas. Numerando la descripción anterior, más de 700.000 autóctonos han cambiado de residencia dentro de la Región Metropolitana de Barcelona desde 1999. La movilidad residencial que se ha producido en los últimos años se ha de sumar, pues, a la caracterización del cambio social en Cataluña en el último decenio.

Un primer conjunto de los resultados que se muestra en esta investigación atiende precisamente a la coordinación de los equipos de profesionales, gestores de



entidades públicas, administradores y políticos en el ámbito local y comarcal para hacer frente a este problema estructural

### 1.1.2 Mediación y Administración de Justicia

El segundo ámbito que debe mencionarse es el de la propia Administración de Justicia. No se descubre nada nuevo si constatamos que probablemente, y pese a la sucesiva publicación de varias leyes orgánicas que la regulan de acuerdo con las bases de la Constitución Española de 1978, la reforma integral de la Administración de Justicia sea la gran reforma pendiente desde la transición.

Los Barómetros del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) y los expertos en litigación han advertido sobre el crecimiento casi exponencial de los procesos jurisdiccionales contradictorios desde los años ochenta, y sobre el incremento del coste de la justicia que esto supone. El comportamiento de los operadores jurídicos y de la población es aquí importante. La cultura jurídica española ha pasado en tres decenios de ser más bien no litigadora (la estrategia de evitar el litigio) a ser prolitigadora. Entre 1975 y 1998 el volumen total de la litigación se cuadruplicó. En el 2010 ha vuelto a doblarse. Pero, como ad-

vierte J.J. Toharia (1998), hay fases en esta progresión, y la sectorialización no es la misma. A finales del siglo pasado la litigación civil se había multiplicado por dos; la contencioso administrativa, por veinte.

Hay tres tipos de desequilibrios estructurales diferentes en la Administración de Justicia: (i) demográfico (la ratio comparativa de abogados y jueces por 100.000 habitantes es una de las más altas del mundo); (ii) profesional (la carga de trabajo de secretarios, jueces y magistrados es ya inasumible); (iii) organizativo (entre los operadores jurídicos y el propio sistema administrativo; e.g. la deficiencia endémica de secretarios y oficiales de justicia, y la aparición de bolsas de sustitutos).

La crisis económica de los tres últimos años (2008-2010) ha provocado algunas variaciones, pero en el fondo ha acentuado las tendencias, y sobre todo, ha puesto de manifiesto las dificultades de la Administración de Justicia para hacer frente en solitario a los tres tipos de problemas mencionados. De nuevo, el impacto ha sido diferente según las jurisdicciones. En Cataluña, mientras los tres últimos años ha habido un decrecimiento notable de las separaciones y divorcios (Tabla 2)<sup>6</sup>, la litigación concursal ha sufrido en el año 2009, respecto al 2007, variaciones del 433% (ordinario resuelto) y del 586% (abreviado ingresado).<sup>7</sup>

**Tabla 2. Evolución de los divorcios y separaciones, Cataluña (2007-2009)**

	2007	2008	2009	Variaciones 2008/2007	Variaciones 2009/2008
Nulidades matrimoniales	30	26	21	-13,33%	-19,23%
Divorcios consensuados	17325	15232	14437	-12,08%	-5,22%
Divorcios no consensuados	7040	7017	6794	-0,33%	-3,18%
Separaciones de mutuo acuerdo	1224	1164	1134	-4,90%	-2,58%
Separaciones contenciosas	449	399	368	-11,14%	-7,77%

Fuente: Consejo General del Poder Judicial y elaboración propia.

**Tabla 3. Evolución de los concursos en los Juzgados Mercantiles, Cataluña (2007-2009)**

		2007	2008	2009	Variación 2008/2007	Variación 2009/2008	Variación 2009/2007
<b>Concursos ordinarios</b>	Ingresados	120	509	347	324,17%	-31,83%	189,17%
	Acumulados	2	7	4	250,00%	-42,86%	100,00%
	Resueltos	33	117	176	254,55%	50,43%	433,33%
	En trámite	284	670	837	135,92%	24,93%	194,72%

		2007	2008	2009	Variación 2008/2007	Variación 2009/2008	Variación 2009/2007
<b>Concursos abreviados</b>	Ingresados	206	535	1414	159,71%	164,30%	586,41%
	Acumulados	7	0	3	-100,00%	-	-57,14%
	Resueltos	118	177	388	50,00%	119,21%	228,81%
	En trámite	335	693	1727	106,87%	149,21%	415,52%

Fuente: Consejo General del Poder Judicial y elaboración propia.

Este es un panorama no por conocido, menos preocupante, agravado por la crisis (CGPJ, 2009b). El carácter estructural de la crisis de la justicia induce a creer que se ha producido también un ciclo perverso en el aumento exponencial que ha sufrido la profesión de abogado en los últimos treinta años<sup>8</sup>. Podemos calcular que la profesión de abogado, en España, ha tenido un incremento del 336,6% en el período 1980-2009: el número de abogados se ha multiplicado por más de cuatro. Esto resulta en una excesiva juridificación y judicialización de todos los procedimientos, gestiones y actuaciones en el mercado y en la sociedad civil.

No resulta sorprendente, pues, que hayan sido el propio CGPJ y las organizaciones de Jueces y Magistrados quienes hayan advertido de que hace falta buscar alternativas complementarias a la jurisdicción ordinaria<sup>9</sup>. Desde esta perspectiva, se trata de implementar la eficiencia de la función jurisdiccional, y de preservar el trabajo de Jueces y Magistrados para los casos en que sea realmente necesario porque exista causa y objeto de litigación claros (Sáez Valcárcel, 2007; Hernández y Ortuño, 2007;

Sáez Rodríguez, 2008). La denominada *mediación intrajudicial* ha sido, pues, vista como un mecanismo apto tanto para detraer litigación como para gestionar mejor las emociones y los conflictos que se dan especialmente en el ámbito privado y familiar. Es, en efecto, desde el ámbito del derecho de familia –y, en menor grado, desde la mediación penal juvenil y de adultos– desde donde han surgido las voces para llevar a la práctica reformas legislativas que tengan en cuenta la mediación como mecanismo institucional.

Aún así, la reciente V Encuesta a la carrera judicial que Juan-José García de Cruz (2010) ha efectuado desde el CGPJ sobre las opiniones de jueces y magistrados, ha servido para constatar que a nivel estatal la mediación tiene todavía mucho camino por recorrer. La Tabla 4 muestra tanto las reticencias como el apoyo<sup>10</sup>. Es sencillo ver que los resultados, conjuntamente con los obtenidos en este Libro Blanco, ayudan a explicar en parte el bajo nivel de derivaciones a mediación que se constata todavía en los juzgados de Cataluña.

**Tabla 4. Partidarios por jurisdicciones de potenciar la mediación (bajo tutela judicial)**

	Penal	Laboral	Mercantil	Civil	Familia	Contencioso
No soy partidario/a, la considero innecesaria, o de escasa utilidad, o generadora de problemas	28	5	6	8	4	16
Soy muy partidario/a; la considero muy conveniente o necesaria en muchos casos	37	56	48	66	71	32
No tengo una posición clara y general	18	14	18	9	6	25
Prefiere no contestar	17	25	27	16	19	27

Fuente: J.J. García de Cruz, CGPJ (2010), Tabla 71.

No se trataría ahora únicamente de aumentar el número de efectivos de la Administración (más magistrados, más juzgados), sino de proponer un cambio de perspec-

tiva global en la cultura jurídica externa de nuestro país. Cuando sea posible, haría falta que los propios usuarios de la justicia –los ciudadanos (demandantes, demanda-

dos o justiciables)— *tuvieran la oportunidad de asumir también la responsabilidad de gestionar sus propios conflictos y controversias más que someterlos de forma exclusiva al ámbito jurisdiccional.*

Los ciudadanos son los primeros en sufrir los inconvenientes de un sistema administrativo con una excesiva tasa de pendencia y, pese a los esfuerzos, un alto grado de demora en las sentencias. Y así lo han expresado de forma continua y consistente en los barómetros estatales<sup>11</sup>. Pero, al mismo tiempo, no puede producirse un cambio si no existen las garantías y vías institucionales que garanticen que los mecanismos alternativos son conocidos, públicos, fiables y comúnmente aceptados. Las vías institucionales son las que pueden provocar un cambio significativo en la cultura jurídica y afectar positivamente a la estabilización y el control de las tasas de litigiosidad (Blankenburg *et. al.*, 1991; Blankenburg, 1997).

Esto es lo que reclamaba Santos Pastor en su última intervención en los cursos del CGPJ, en un artículo que podemos considerar como el legado intelectual de su obra:

“Aun cuando su importancia para el crecimiento económico fuera pequeña, que no es el caso, la justicia desempeña un papel central para el valor esperado o valor probable de los derechos, obligaciones y libertades de las personas —que en su ausencia serían ineficaces—. Ello, unido al débil estado en que se encuentra, exige medidas de mejora tanto de la oferta como de la demanda que hagan de ella una institución moderna y eficaz acorde con los tiempos y el entorno geográfico en que vivimos. Esto se ve agudizado, y limitado, por la crisis económica, que sobrecarga algunos órganos y limita las posibilidades de acrecer más medios (aunque el reciente Plan Estratégico de septiembre de 2009 aporta una muy importante inyección adicional de 600 millones de euros). Por ello es más importante adoptar medidas de organización y gestión (lado de la oferta), que no exigen relativamente grandes cantidades de recursos, junto a otras que reduzcan la litigiosidad, aumenten el uso de los Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias (MASC) y reduzcan la dilación”. (Santos Pastor, 2010, 60).

Mercedes Ayuso ha expresado la misma opinión: los mecanismos de gestión y resolución alternativa de conflictos (ADR) pueden paliar en parte los costes directos causados por las disfunciones de la Administración de Justicia.<sup>12</sup>

*Un segundo conjunto de los resultados que se muestran en esta investigación atiende tanto al comportamiento de los operadores jurídicos (jueces, magistrados, fiscales, abogados...) como al de los equipos de profesionales y técnicos de dentro y de fuera de la Administración de Justicia para hacer frente al problema estructural de la justicia. Cabe destacar que probablemente nos enfrentamos al nacimiento de una nueva profesión emergente que es al mismo tiempo transversal a todas las jurisdicciones y que se da tanto en el campo público como privado.*

Este último punto es muy importante, porque el mediador se sitúa en un cruce dónde confluyen (i) actuaciones de distintas Administraciones y ámbitos (estatales, autonómicas y locales), y (ii) actuaciones que provienen de una iniciativa privada que solo en parte corresponde a las profesiones jurídicas. Es decir, probablemente nos enfrentamos a un mercado incipiente donde no solo actúan la abogacía o las notarías, sino también psicólogos, sociólogos, economistas, médicos, trabajadores sociales y un largo etcétera de profesiones, incluyendo las más técnicas (como la arquitectura y las diversas ingenierías).

### 1.1.3 Los Libros Blancos europeos: gobernabilidad y mediación

El tercer orden de razones que ha justificado la investigación del Libro Blanco se sitúa en los cambios producidos en la legislación comunitaria, estatal y autonómica respecto al diálogo y la figura de la mediación. Aquí sólo procederemos a una sucinta presentación, porque estos cambios son analizados en detalle en los capítulos jurídicos del Libro Blanco (Capítulos 2, 3, 4, 5, 13 y 14 especialmente).

Los Mecanismos para la Solución de Controversias (MASC) o los instrumentos de Resolución Alternativa de Disputas (*Alternative Dispute Resolution*, ADR) han generado una literatura especializada ingente en los últimos veinte años<sup>13</sup>. Resulta imposible sintetizarla en pocas páginas o emplearla toda, porque cada campo de aplicación ha generado su propia literatura, y el estudio científico de los conflictos, controversias, negociaciones y producción de acuerdos se encuentra altamente diversificado. En los Materiales preparatorios del Libro Blanco hemos podido distinguir treinta ámbitos científicos o académicos diferentes entre sí que constituyen especialidades o dominios particulares de materias más generales (economía, psicología social, antropología, medicina,

ciencia política, estudios de empresa y administración, etc.) (Casanovas y Poblet, 2009).

Existen toda una serie de razones generales que justifican este interés. Entre ellas se encuentran los efectos de la globalización económica y social, los cambios de comunicación introducidos por las nuevas tecnologías y el uso masivo de internet (3WC, Web 2.0 y 3.0), el incremento de la oferta y demanda de servicios, los fenómenos migratorios y la alta movilidad de bienes y personas a través de las fronteras. Pero también los fenómenos vinculados a la polarización producida por el incremento de las tensiones políticas internacionales entre grandes bloques políticos, el uso indiscriminado de la violencia, la diferenciación religiosa y cultural de enormes masas de población, y una renovada sensación de inseguridad que obliga a redefinir qué entendemos por ciudadanía y derechos humanos en el mundo contemporáneo. Los conflictos armados subestatales y los étnicos exceden los límites de lo que en el siglo pasado habían sido guerras convencionales o sujetas al derecho internacional. De forma que los mecanismos de justicia no pueden estar ligados solamente a la administración o a la legislación formal estatal.

La justicia “relacional” [*relational justice*], los mecanismos de justicia “reparadora” o “restaurativa” [*restorative justice*], y los mecanismos de la justicia “de transición” [*transitional justice*] (comisiones de paz, comisiones para la verdad...) requieren la cooperación y la colaboración esencial de los ciudadanos<sup>14</sup>. Ellos son los auténticos protagonistas. También los protocolos de negociación a través de plataformas de internet (*Online Dispute Resolution*) o mediante tecnología móvil son gestionados por los mismos usuarios<sup>15</sup>.

Así, en los últimos diez años ha habido un cambio de tendencia en la perspectiva legislativa y las medidas adoptadas por la Unión Europea. El diálogo, las formas negociadas de solución de conflictos, han entrado cada vez más en la agenda política y legislativa de la Comisión Europea, de la mano de documentos y foros de discusión internacionales sobre justicia reparadora y de algunos Libros Blancos nacionales y comunitarios<sup>16</sup>.

Ha habido ya iniciativas a escala estatal en algunos países europeos como el *Libro Blanco de Mediación en Eslovenia* y el proyecto *Mediación inter pares en el trabajo juvenil público*. Directrices en Austria; y a escala europea, como el Libro Blanco sobre el diálogo intercultural «Vivir juntos con la misma dignidad» del Consejo de Europa; el *Libro Blanco del Comité de las Regiones sobre la gobernanza multinivel*; y especialmente el *Libro Verde*

*sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el derecho civil y mercantil*.

Daremos breve noticia de ellas, porque al mismo tiempo que han representado un paso importante, el lector puede darse cuenta de la dificultad conceptual de identificar exactamente qué tipo de mecanismos pueden ser considerados como “mediación”.

En el mes de junio de 2008, la Asociación de Mediadores de Eslovenia y expertos en el campo de la mediación elaboraron el *Predlog bele knjige o mediaciji* (Propuesta del Libro Blanco de mediación) con el objetivo de dotar a la autoridad estatal de una herramienta para estimular la implantación de los ADR a escala nacional. La Asociación, que recientemente adquirió la categoría de “institución pública”, dirigió el proyecto, consistente en numerosas contribuciones de los expertos en los ámbitos de mediación de consumo, familiar, laboral, medioambiental, comunitaria, escolar, en las organizaciones financieras, entre la víctima y el menor infractor, entre víctimas y agresores, y en los litigios transnacionales. Además, el Libro presenta el marco normativo y las tendencias del desarrollo de la mediación judicial en el país, la importancia de difundir información al respecto, la formación de los mediadores y mediadoras, y el código de ética. Es relevante, pues, hacer mención de la definición de mediación que se ofrece:

“[...] la mediación es una de las formas de resolución pacífica de conflictos. Es un proceso informal en el que dos o más partes se comprometen conjuntamente a buscar una solución aceptable para todos con la asistencia de un tercero neutral (mediador)”<sup>18</sup>.

Por su parte, el Ministerio Federal de Economía, Familia y Juventud de Austria llevó a cabo en el año 2009 el proyecto *Peer-Mediation in der Offenen Jugendarbeit. Leitfaden* (Mediación inter pares en el trabajo juvenil público. Directrices). Tomando como referencia diversos estudios y proyectos anteriores, el objetivo era presentar cómo el concepto de mediación *inter pares* funcionaría en el contexto del trabajo juvenil público<sup>19</sup>. Así, se detallaban una serie de directrices que definían cuales son las condiciones necesarias para llevar a cabo proyectos de mediación en este ámbito<sup>20</sup>. Por otra parte, este trabajo presenta ejemplos de buenas prácticas en Austria, que se extrajeron de una serie de entrevistas a expertos en el campo de la mediación. La definición que aquí se plasma de mediación es diferente de aquella que hemos dado anteriormente:

“[la mediación es] un diálogo voluntario que se realiza conforme a las normas y procedimientos es-

pecíficos (fases). (...) La base de la mediación es el principio “win-win”, es decir, llegar a una solución sólo si las dos partes aceptan el acuerdo elaborado conjuntamente, puesto que ven una ventaja para ellas”<sup>21</sup>.

Además, dadas las características de este estudio, los autores acotan la definición de mediación *inter pares* como “método pedagógico para tratar los conflictos. (...) La mediación entre iguales se basa en la experiencia de jóvenes (de la misma edad o algo mayores) en resolución de conflictos que, con frecuencia, es más aceptada por las partes en conflicto que la intervención de adultos”<sup>22</sup>.

En el panorama europeo, el Consejo de Europa presentó, en mayo de 2008, el *Libro Blanco sobre el diálogo intercultural “Vivir juntos con la misma dignidad”*<sup>23</sup> dirigido a los responsables de la creación de políticas públicas, a los funcionarios de la Administración, a los educadores, a los medios de comunicación, a las organizaciones de la sociedad civil (comunidades religiosas e inmigrantes incluidas), a las organizaciones de jóvenes y a los interlocutores sociales. Por lo tanto, el Libro aspira a ser un instrumento eficaz para la prevención y solución de conflictos, e incluye el marco conceptual sobre el diálogo intercultural.

Merece nuestra atención el capítulo 4, “Cinco enfoques políticos para promover el diálogo intercultural” porque identifica cinco instrumentos diferentes para llevar a cabo políticas públicas: (i) la gobernanza democrática de la diversidad cultural; (ii) la ciudadanía democrática y la participación; (iii) el aprendizaje y la enseñanza de las competencias interculturales; (iv) los espacios de diálogo intercultural; y (v) el diálogo intercultural en las relaciones internacionales. También hay que mencionar, al final del Libro, el Anexo 1 que es una recopilación de convenios, declaraciones, recomendaciones y otros textos de referencia del Consejo de Europa relativos al diálogo intercultural. Por la naturaleza de este Libro Blanco, no podemos encontrar entre sus páginas la definición de mediación pero sí, laxamente, la de diálogo intercultural, que es considerado como “una característica esencial de las sociedades abiertas en las cuales no se margina ni se excluye a nadie. Es un instrumento eficaz de mediación y reconciliación (...)”<sup>24</sup>.

Por otra parte, el Comité de las Regiones presentó, en junio de 2009, su *Libro Blanco sobre la gobernanza multinivel*<sup>25</sup>. Aún cuando tampoco este trabajo contiene ninguna definición explícita de mediación, propone métodos y herramientas que hacen falta activar a escala local y regional a fin de reducir el déficit de comunicación y fomentar una mayor cobertura por parte de los medios

de comunicación locales y regionales del impacto de las políticas de la Unión Europea sobre la vida cotidiana de los ciudadanos. Pretende reforzar su potencial de comunicación, información y mediación respecto a Europa, apoyándose en las nuevas herramientas de comunicación y, en particular, en la Web 2.0.

Finalmente, el *Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil* fue elaborado por la Comisión Europea en el mes de abril de 2002<sup>26</sup>. Este Libro Verde efectuó una amplia consulta a instituciones, expertos y personas interesadas en la problemática jurídica que se plantea respecto a las modalidades alternativas de resolución de conflictos en el ámbito del derecho privado a fin de regular el desarrollo de los ADR (Alternative Dispute Resolution). Además, el estudio presenta la situación legal actual de los ADR en los diferentes estados miembros y los define como “los procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos aplicados por un tercero imparcial”<sup>27</sup>.

Con respecto al término “mediación” en sentido estricto, podemos afirmar que no se emplea de manera sistemática, sino que solo aparece en el contexto de una legislación nacional específica o de trabajos concretos de los organismos internacionales. Basada en el Libro Verde, se promulgó posteriormente la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles<sup>28</sup>, que quiere facilitar el acceso a la resolución alternativa de conflictos y fomentar la resolución amistosa de litigios promoviendo el uso de la mediación y asegurando una relación equilibrada entre la mediación y el proceso judicial.

La Directiva ha venido a completar otras regulaciones en ámbitos diferentes: (i) la Decisión-Marco 2001/220/JAI, de 15.3.2001, sobre la implantación de la mediación en la vía penal, y (ii) varias Recomendaciones del Consejo de Europa a los estados miembros en derecho de familia (R1/1998) y en derecho penal (R19/1999)<sup>29</sup>.

El artículo 3 de la Directiva 2008/52 define de forma muy amplia tanto la mediación –incluyendo la mediación judicial e intrajudicial– como la figura del mediador:

“A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

- a) «mediación»: un procedimiento estructurado, sea cual sea su nombre o denominación, en el que dos o más partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de su litigio con la ayuda de un mediador. Este procedimiento puede ser iniciado por las partes,



sugerido u ordenado por un órgano jurisdiccional o prescrito por el Derecho de un Estado miembro.

Incluye la mediación llevada a cabo por un juez que no sea responsable de ningún procedimiento judicial vinculado a dicho litigio. No incluye las gestiones para resolver el litigio que el órgano jurisdiccional o el juez competentes para conocer de él realicen en el curso del proceso judicial referente a ese litigio;

- b) «mediador»: todo tercero a quien se pida que lleve a cabo una mediación de forma eficaz, imparcial y competente, independientemente de su denominación o profesión en el Estado miembro en cuestión y del modo en que haya sido designado o se le haya solicitado que lleve a cabo la mediación.”

Esta es la definición que, como veremos, hemos considerado en parte como base para la elaboración de los indicadores del Libro Blanco. Pero si se toma en conjunto el trabajo de las distintas comisiones, las recomendaciones y los Libros Blancos y Verde existentes, puede comprobarse que hay un primer problema en la propia identificación de qué debe entenderse por mediación y qué relación puede tener con otros mecanismos de resolución alternativa de conflictos. Y hay un segundo problema, además, en el conocimiento del grado de implantación real de estos tipos de instrumentos en los países de la Unión Europea. Pese a algunos esfuerzos sectoriales (Mestitz y Ghetti, 2005) no existe todavía, en estos momentos, un estudio comparativo lo suficientemente sólido para responder empíricamente a esta cuestión.

*Por lo tanto, un tercer conjunto de los resultados que se ofrecen en el Libro Blanco hace referencia: (i) a la propia identificación del concepto y procesos de mediación – entendida como mecanismos sociales, institucionales y procesales de resolución no jurisdiccional de conflictos– (ii) a la cuantificación del funcionamiento y resultados de los instrumentos de mediación en Cataluña, y (iii) a la descripción de los métodos y procesos empleados. El Libro Blanco de la Mediación ofrece, pues, un primer mapa de la emergencia de la actividad de los mediadores y mediadoras como funciones que se integran tanto en el sistema social de mediación como en el proceso institucional de resolución de conflictos en un conjunto diversificado de campos jurídicos (empresarial, laboral, consumo, familia, penal, administrativo) y sociales (educación, sanidad, comunidad, medio ambiente).*

Como seguidamente mostraremos, además, los resultados estadísticos y cualitativos obtenidos pueden ser leídos de forma transversal y comparativa en todos estos ámbitos para facilitar la posterior regulación, si

procede. Es necesario destacar que en este Libro Blanco nos hemos planteado la necesidad de conjugar de forma razonable los resultados empíricos obtenidos, la regulación de la mediación como forma social y política de gobernanza, y la regulación de la mediación a partir de normas jurídicas que la delimiten y que garanticen y controlen sus efectos. Esta triple orientación es básica para la comprensión de la estructura del Libro Blanco. Tendremos que volver más adelante sobre este punto.

## 2 Estructura y composición del Libro Blanco de la Mediación en Cataluña

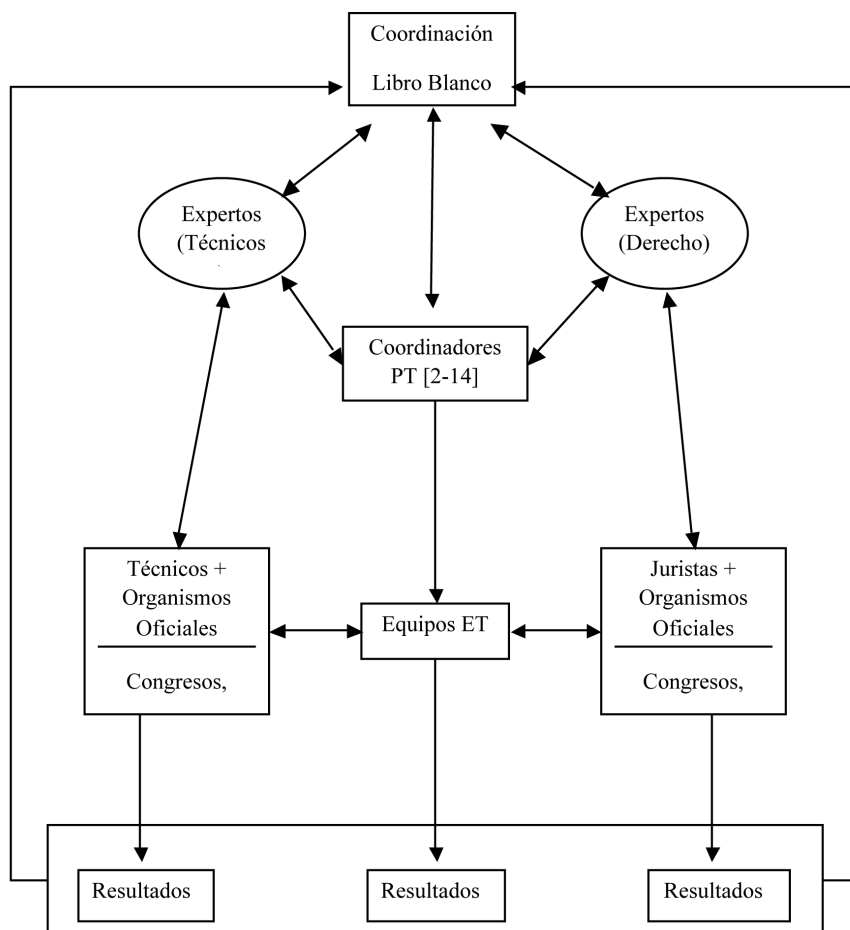
La elaboración del Libro Blanco ha sido posible gracias al esfuerzo común de los investigadores que lo han llevado a cabo y de las instituciones políticas y sociales que lo han apoyado desde el principio. Es importante constatar que la factura del Libro no corresponde solo a la opinión de los expertos o al trabajo de institutos o equipos de investigación, sino que han participado también las instituciones políticas de gobierno (departamentos de la Generalitat, Diputación de Barcelona, consejos comarcales y ayuntamientos), los organismos representativos de la sociedad civil (e.g. colegios profesionales y cámaras de comercio) y –algo que también es significativo– los jueces y magistrados, y los mediadores profesionales, sus asociaciones y centros de mediación tanto públicos como privados. Este conjunto ha producido de hecho cierta heterogeneidad en el desarrollo de la investigación, pero creemos que ha dotado al resultado final de un conjunto de discusiones que han aportado mucha más riqueza a la redacción de cada capítulo.

En definitiva, el propio Libro Blanco se ha desarrollado como un diálogo continuo a través de una serie de encuentros –cerca de cien reuniones de diferente tipo, diez jornadas y seminarios, una mesa redonda y un Simposio internacional dónde participaron más de 400 personas– que han permitido contrastar y tener en cuenta todas las opiniones<sup>30</sup>. Como se verá a continuación, hemos procurado también mantener en todo momento el rigor científico necesario en un trabajo de estas características, pero esto no contradice el hecho de que la elaboración del Libro ha sido concebida en sí misma como un instrumento práctico, permeable y utilizable por parte de todas las instituciones y personas interesadas. La Fig. 1

muestra la estructura organizativa prevista en el Proyecto inicial a partir de la cual hemos coordinado el trabajo<sup>31</sup>.

Veremos ahora los antecedentes, los equipos de investigación y la estructura final del Libro Blanco.

**Figura 1. Coordinación de los Paquetes de Trabajo (PT) y de los Equipos (ET) del Libro Blanco**



## 2.1 Antecedentes

El Cuadro en Anexo al final de este capítulo muestra el trabajo preparatorio que se ha llevado a cabo desde el 2 de febrero de 2008 hasta la finalización del Libro Blanco, en septiembre de 2010. Puede comprobarse que ha comportado de hecho un año de preparación, casi dos años de ejecución, y la implicación esencial de la institución de la cual depende el proyecto –el Departament de Justícia de la Generalitat. En aquellos momentos, el Secretario de Justicia era Joan Mauri, y el director general de Derecho y Entidades Jurídicas, Pascual Ortuño. Este último, además, había sido representante del gobierno español en la redacción de la Directiva 52/2008. Los dos

trabajaron para lograr el Acuerdo de Gobierno que finalmente se firmó el 22 de Julio del 2008.

Es necesario mencionar también la aportación y ayuda constante de las dos instituciones financieras que han hecho posible la investigación. En primer lugar, la Obra Social “la Caixa”, que no solo ha financiado enteramente el Proyecto de Libro Blanco, sino que también ha cedido gratuitamente en varias ocasiones los locales de Cosmocaixa para organizar eventos. En segundo lugar, la Fundación Godó, que ha financiado parte de los materiales y especialmente el Simposio internacional que se celebró junto con GEMME, la asociación judicial europea de apoyo a la mediación, los días 18 y 19 de Junio de 2009<sup>32</sup>.

Finalmente, el cuadro muestra también la labor realizada por los dos Institutos que han llevado el peso de la investigación: la Fundación Carles Pi i Sunyer, encargada del apoyo, elaboración y análisis estadístico de datos; y el Instituto de Derecho y Tecnología UAB, que ha coordinado el proyecto a la vez que ha prestado todo tipo de apoyo a los equipos de investigación.

Los equipos han elaborado periódicamente documentos entregables sobre el estado de la investigación que pueden encontrarse en la web del Proyecto (<http://www.llibreblancmediacio.com>). Pero lo que también puede consultarse son los libros elaborados como materiales de investigación que reflejan las reflexiones y los trabajos preparatorios para la redacción posterior del Libro. Como puede comprobarse, consideramos justamente como autores del Libro Blanco, no solamente a aquellos que han redactado los capítulos, sino también a los expertos que han elaborado estos trabajos preparatorios<sup>33</sup>.

## 2.2 Objetivos, equipos de trabajo (ET) y estructura del Libro Blanco

### 2.2.1 Modulación de los objetivos iniciales

Los objetivos iniciales de la investigación estaban originalmente centrados en los puntos siguientes:

1. Analizar y evaluar el funcionamiento y métodos de los medios de resolución de conflictos distintos del sistema judicial tradicional (*Alternative Dispute Resolution*, ADR).
2. Evaluar el grado de implantación de estos medios en Cataluña.
3. Describir y evaluar los procesos de coordinación de los sistemas de resolución de conflictos con los tribunales de justicia.
4. Calcular el coste económico y los beneficios sociales de los ADR.
5. Identificar cuáles son los problemas sociales específicos y los sectores más sensibles a la implantación de la mediación.
6. Elaborar el conocimiento y las reglas de buenas prácticas necesarias para que los agentes sociales puedan poner en práctica mecanismos de ADR.
7. Elaborar una serie de indicadores estadísticos generales fiables sobre las prácticas, funcionamiento

y resultados de la mediación en Cataluña (tanto pública como privada) a fin de efectuar la monitorización y seguimiento posteriores.

8. Establecer qué parte de los procedimientos de ADR pueden ser desarrollados online (*Online Dispute Resolution*, ODR), dado que el uso de Internet y de la Web 2.0 es imparable (sobre todo entre los más jóvenes) y hay sectores –como por ejemplo el del comercio electrónico– para los que los ODR son imprescindibles.

Con las precisiones que hacemos a continuación, los cinco primeros objetivos se han cumplido y, en cambio, los tres últimos han variado de sentido durante el desarrollo del proyecto. En primer lugar, la investigación se centró desde el principio en uno de los procedimientos de ADR, el más extendido y conocido, el *proceso de mediación*, porque permitía un tratamiento más objetivo en la obtención de datos y constituía un instrumento concreto que las recomendaciones podían ayudar a construir mejor y de forma más precisa. Hemos comprobado, en efecto, que el bagaje de recursos (formales e informales) de los mediadores se ponen generalmente en práctica antes, durante y después de los procedimientos formales.

La segunda precisión es tanto o más importante que la primera: en lugar de construir indicadores estadísticos como uno de los resultados de la búsqueda y conformarnos con los datos ya existentes, decidimos partir de una definición estipulativa de mediación –la más general contenida en la Directiva y, posteriormente, en la ley catalana– para proponer indicadores generales y específicos que permitieran una elaboración sistemática y transversal de datos estadísticos a los dominios estudiados. De esta manera decidimos construir datos nuevos en lugar de recoger únicamente los ya existentes.

Creemos que esta decisión fue acertada, sobre todo porque, siendo la mediación un campo nuevo y emergente, los datos existentes eran relativamente escasos, no homogéneos en los diferentes dominios y, por lo tanto, incomparables entre sí. Por otro lado, este cambio de estrategia nos ha permitido la elaboración de tablas susceptibles de una lectura amplia y consistente a través de los ámbitos estudiados, donde pueden señalarse mejor las similitudes y las especificidades<sup>34</sup>.

La tercera precisión hace referencia al aspecto tecnológico. La idea inicial era elaborar modelos de madurez del uso de la tecnología aplicada a cada sector. Pero, igualmente debido al carácter incipiente de los procedimientos, disponíamos en realidad de pocos datos. En cambio, tenía mucho más sentido aplicar directamente los conocimientos procedimentales y los diagramas



de flujo disponibles (especialmente en el sector privado y en materia de consumo) para la construcción de un prototipo procesal de Inteligencia Artificial aplicable a los procesos de ODR. Así, el Capítulo 16 ofrece un estudio exhaustivo de las plataformas de ODR existentes en el mercado (nacional e internacional), y se recogen en CDRom las reglas y protocolos del Prototipo especialmente construido al efecto<sup>35</sup>.

Finalmente, por las razones ya mencionadas, resultaba excesiva la pretensión de elaborar códigos de buenas prácticas para cada sector. Ha resultado mucho más

efectivo concentrarse primero, en una buena explicación (numérica y cualitativa) de los casos, procesos y técnicas desarrolladas en cada sector y que todavía no habían sido descritos con precisión.

### 2.2.2 Variaciones en los equipos de trabajo (ET) inicialmente previstos

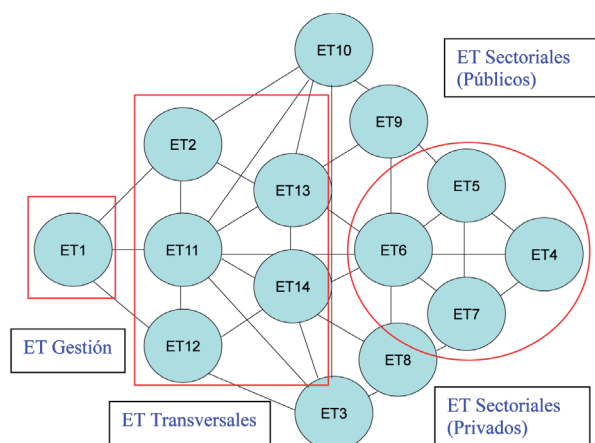
Inicialmente también, los equipos que han llevado a cabo la investigación son los que consignamos en el cuadro 1.

**Cuadro 1. Equipos de Trabajo por ámbitos de investigación**

Ámbitos de investigación	Equipo de Trabajo (ET)
Equipo de dirección del proyecto y de gerencia administrativa	<b>TE1:</b> Instituto de Derecho y Tecnología, Universidad Autónoma de Barcelona
Mediación por ámbitos geográficos (concepto, teoría y práctica)	<b>ET2:</b> Universitat Oberta de Catalunya
Mediación empresarial y laboral	<b>ET3:</b> Universidad Pompeu Fabra
Mediación comunitaria/ciudadana en el ámbito local	<b>ET4:</b> Universidad Pompeu Fabra
Mediación familiar	<b>ET5:</b> Centro de Mediación en Derecho Privado de la Generalitat de Catalunya
Justicia restaurativa: mediación penal de adultos y mediación juvenil	<b>ET6:</b> Dirección general de Ejecución Penal y Justicia Juvenil; Dirección general de Prisiones, de la Generalitat de Catalunya; Universidad de Barcelona
Mediación en el ámbito escolar	<b>ET7:</b> Grupo de investigación EMIGRA (Universidad Autónoma de Barcelona)
Mediación en el ámbito de la Salud	<b>ET8:</b> Universidad de Barcelona, Departamento de Psicología Social
Mediación medioambiental	<b>ET9:</b> Instituto de Ciencia y Tecnología Ambientales (ICTA), Universidad Autónoma de Barcelona
Administración relacional en el ámbito autonómico	<b>ET10:</b> Instituto de Gobierno y Políticas Públicas (IGOP), Universidad Autónoma de Barcelona
Mediación y Tecnología (ODR)	<b>ET11:</b> Instituto de Derecho y Tecnología-UAB; Instituto de Investigación en Inteligencia Artificial-CSIC
Metodología	<b>ET12:</b> Fundación Carles Pi i Sunyer
Derecho y diseño institucional	<b>ET13:</b> Departamento de Justicia y Universidad de Barcelona
Equipo de econometría y cálculo de costes de procesos	<b>ET14:</b> Departamento de Econometría, Estadística y Economía Española (Universidad de Barcelona)

Debemos describir aquí este cuadro porque dentro de los capítulos del Libro Blanco hemos respetado las citaciones a los equipos originales o a los datos que ellos

han elaborado (ET1-ET14), y el lector debe tener la referencia. La estructura de relación original entre los equipos de trabajo es la que muestra la Fig. 2.

**Figura 2. Organigrama de la relación entre Equipos de Trabajo**

El organigrama contiene *ámbitos sectoriales* o *específicos* (como la mediación escolar, familiar, en salud o comunitaria) y *ámbitos transversales*. Los ámbitos transversales son aquellos ámbitos sobre los cuales ha pivotado la articulación formal del proyecto: (a) estructura conceptual de la mediación y derecho comparado (ET1-ET2); (b) metodología de investigación (ET12); (c) aplicaciones tecnológicas (ET11) y (d) análisis económico de costes (ET14). El ET13 ocupa un lugar estratégico central, porque en el diseño institucional confluyen la interpretación de los datos de cada sector, la elaboración de conceptos generales, y el diseño tecnológico.

Los ámbitos específicos son aquellos que constituyen dominios con una dinámica propia, donde la mediación ha surgido de forma específica con técnicas y perfiles propios para dar respuesta a las necesidades del sector. Como puede comprobarse, en este organigrama, los equipos ET2, ET11 y ET12 están estratégicamente situados entre ET1, ET13, ET14 y el eje formado por ET10, ET3. Estos dos últimos ámbitos de trabajo corresponden *grosso modo* al sector público (e.g. administraciones) y al sector privado (e.g. mediación empresarial).

Hemos situado en un círculo los ET6, ET4, ET5, ET7 porque estos son los ámbitos que han recibido el impacto del flujo migratorio de forma más directa y donde los conflictos se producen en el molde de un fuerte componente cultural: educación (escuelas), comunidad (barrio), familia (relación con los juzgados civiles) y juventud (relación con los juzgados penales).

Inmediatamente debemos remarcar que estos factores también se dan en otros sectores (como ET8: hospitales

y CAP) que son objeto de las políticas públicas de servicios del estado del bienestar, con una amplia participación del sector privado.

Este programa guió el funcionamiento de la investigación, pero, durante su ejecución, ha sufrido algunas variaciones en relación con el resultado final:

1. En primer lugar, hemos separado el tratamiento de los ámbitos empresarial y laboral: los procesos de mediación, la forma en que actúan los mediadores y los organismos implicados son efectivamente diferentes. Por lo tanto, no ha habido un solo equipo, sino dos equipos especializados.
2. En segundo lugar, dentro de este mismo sector, nos dimos cuenta de la importancia que habían adquirido los procesos de mediación en un sector particular que implica a usuarios, empresas y agencias públicas. El sector del consumo merecía un tratamiento aparte, tanto por el volumen de mediaciones, como por la forma de llevarlas a cabo. Ha habido otro equipo, pues, dedicado específicamente a la construcción y análisis de los datos de consumo.
3. En tercer lugar, y pese a haber tratado de forma específica la actuación de las administraciones en su vertiente de participación ciudadana y políticas públicas (ET10), hemos añadido otro ámbito que tratara de forma sucinta el cambio que se está produciendo no solamente en la activación de protocolos en la Administración Pública (especialmente local y autonómica, e.g. actuaciones del Síndic de Greuges), sino, de forma más amplia, dentro del propio derecho administrativo. Es una transformación sólo apuntada, no consolidada todavía en un cuerpo generalmente compartido y aceptado de doctrina jurídica, pero lo suficientemente importante en estos momentos como para merecer una atención más pormenorizada.

Este tercer punto merece algún comentario, porque el lector constatará que, a excepción del caso de las mediaciones propiamente dichas llevadas a cabo en el ámbito penal (especialmente juvenil), y a medida que nos alejamos del derecho privado y de las actuaciones concretas locales y comunitarias para adentrarnos en las actuaciones de la administración del estado, podemos hablar de diálogo, negociaciones, pactos, transacciones... pero difícilmente de la figura de la mediación tal y como ha sido definida. Aún así, este tránsito de lo concreto a lo colectivo y de lo privado a lo público, recuerda lo que sucedió en la segunda mitad del siglo XIX en la creación de las primeras doctrinas constitucionales del estado de

derecho a partir de las categorías dogmáticas conceptualistas del derecho privado. Ahora se trata, más que de un cambio estructural, de un cambio de tendencia y de actitud: los poderes públicos se acercan a la ciudadanía dejando de lado su potestad sancionadora. Pero, como hemos tenido ocasión de ver con las regulaciones europeas, la vía jurídica del diálogo es lo suficientemente importante como para explorarla de forma más detallada en su extensión al ámbito administrativo.

### 2.2.3 Estructura del Libro Blanco

Así, los resultados de investigación han sido ordenados, además de un último apartado de Conclusiones y Recomendaciones, en cinco bloques consecutivos:

- I. El primer bloque contiene las cuestiones metodológicas y conceptuales referentes a la investigación realizada (Capítulos 1-2).
- II. El segundo bloque se refiere a los conflictos en el mercado: encontramos los capítulos dedicados a la mediación empresarial (que es además el objeto de la Directiva 2008/52) (Capítulo 3), laboral (Capítulo 4) y de consumo (Capítulo 5).
- III. El tercer bloque trata la emergencia de la mediación en los sectores clave donde el estado del bienestar interviene con políticas públicas de servicios: la comunidad y el entorno urbano (mediación comunitaria/ciudadana) (Capítulo 6); la familia (en especial, pero no únicamente, divorcios y separaciones) (Capítulo 7); la educación (escuelas e institutos) (Capítulo 8); la sanidad (hospitales y CAPs) (Capítulo 9).
- IV. El cuarto bloque entra propiamente en el ámbito público estatal: la mediación penal (Capítulo 10); la mediación en conflictos derivados de políticas públicas (Capítulo 11); la mediación en conflictos medioambientales (Capítulo 12); la mediación en derecho administrativo (Capítulo 13).
- V. El quinto bloque se concentra en los tres ámbitos sustantivos que previamente hemos definido como transversales: el diseño institucional de la figura jurídica de la mediación (Capítulo 14); la elaboración de pirámides de litigiosidad y cálculo comparativo de costes en varios escenarios (Capítulo 15); el estudio del estado actual de la tecnología aplicable en los procesos de mediación (ODR) (Capítulo 16).

Hay que destacar que al final del Libro Blanco se incorporan 7 Anexos que contienen información útil ordenada, o bien ofrecen estudios puntuales que comple-

mentan el tratamiento que los capítulos han ofrecido de la mediación (sobre formación en mediación, costes y bajas laborales en el sector sanitario, la concepción de mediación en organizaciones sanitarias, la percepción de las profesiones jurídicas, opiniones del colectivo judicial y de los colegios profesionales).

El Libro Blanco se cierra con la publicación en CD-Rom de todas las tablas estadísticas elaboradas por sectores en la investigación, y de los protocolos y reglas técnicas del programa informático construido como prototipo de institución electrónica para la mediación en línea.

Este es, pues, el índice final del Libro:

#### Bloque I

- 1 Introducción: Marco conceptual, metodología y guía de lectura
- 2 Un estudio de derecho comparado en materia de mediación

#### Bloque II

- 3 La mediación empresarial
- 4 La mediación en el ámbito laboral
- 5 La mediación en el ámbito del consumo

#### Bloque III

- 6 Mediación ciudadana y comunitaria
- 7 La mediación en el ámbito familiar
- 8 La mediación en el ámbito escolar
- 9 La mediación en el ámbito de la salud

#### Bloque IV

- 10 Justicia reparadora: mediación penal para adultos y juvenil
- 11 Gestión relacional y gobernanza: mecanismos de resolución de conflictos en las políticas de la Generalitat
- 12 Mediación en conflictos ambientales
- 13 Mediación en derecho administrativo

#### Bloque V

- 14 La construcción institucional y jurídica de la mediación
- 15 La mediación dentro de la pirámide de litigiosidad en Cataluña: análisis de costes
- 16 Tecnologías para la mediación en línea: estado del arte, usos y propuestas

#### Bloque VI

- Anexo 1. Cuadro comparativo por sectores
- Anexo 2. La formación en mediación en Cataluña
- Anexo 3. Estudio sobre los conflictos y la incapacidad temporal. Medicalización del conflicto e impacto socioeconómico
- Anexo 4. La mediación organizacional: un modelo para la construcción de la tercera vía
- Anexo 5. Percepciones de la mediación según los profesionales de la justicia
- Anexo 6. Noticia de los colegios y asociaciones profesionales
- Anexo 7. A modo de conclusiones: la implantación de la mediación intrajudicial

### Conclusiones y Recomendaciones

Prototipo de ODR (CD-Rom)

Tablas estadísticas generales (Capítulos 3-5-6-7-8-9-10)

## 2.2.4 Estructura de los capítulos

En la medida de lo posible, el lector encontrará que cada capítulo —especialmente los capítulos centrales donde se ha procedido a elaborar datos nuevos— ha sido ordenado siguiendo un orden preestablecido. Dentro de la flexibilidad y autonomía de que ha dispuesto cada ET, el tratamiento y exposición de los datos se ha adaptado a un orden común:

- 1 El marco teórico y definición del objeto
  - 1.1 Definición y aproximación teórica
  - 1.2 Referencia a datos y estudios comparativos (int./nac./Cat.)
  - 1.3 Estado del arte en Cataluña (punto de partida)
- 2 Análisis estadístico
  - 2.1 Características del estudio (campo de estudio, características de la muestra, etc...)
  - 2.2 Indicadores generales (análisis)
  - 2.3 Indicadores específicos (análisis)
- 3 Análisis cualitativo
  - 3.1 Análisis cualitativo: escenarios de conflicto (descripción: resultado de los grupos focales y entrevistas, problemas detectados...)
  - 3.2 Análisis cualitativo: diagramas de procesos (mediación o afines)
  - 3.3 Análisis cualitativo: descripción de casos (ejemplos indicativos según tipología)

- 4 Prospectiva
  - 4.1 Prospectiva: posible evolución de los conflictos
  - 4.2 Prospectiva: adecuación de la mediación
- 5 Conclusiones
  - 5.1 Características de la institución de la mediación en cada ámbito (resultados)
  - 5.2 Recomendaciones

Hemos procurado que la lectura pueda ser sencilla, articulada y transversal, de forma que los resultados ofrecidos sean comparables. Así se facilita la evaluación de la implantación de la mediación y la construcción de su diseño como instrumento social, político y jurídico de gestión y resolución de conflictos en Cataluña.

Seguidamente, describiremos en la sección 3 la metodología que ha seguido la investigación, para acabar en la sección 4 con las precisiones teóricas que hacen falta para delimitar el empleo de los conceptos básicos.

## 3 Metodología de investigación y guía de lectura

### 3.1 Introducción: dimensiones básicas de la investigación

Como ya se ha expuesto, el proyecto del Libro Blanco de la Mediación de Cataluña se ha realizado con la colaboración de numerosos actores públicos y privados que han aportado sus conocimientos y puntos de vista sobre diferentes ámbitos de la mediación. Uno de los retos que se planteó al inicio del proyecto fue realizar un estudio en profundidad sobre ámbitos específicos de la mediación sin perder la visión integral, comparativa y de síntesis sobre el estado de la mediación en Cataluña. De aquí la necesidad de establecer pautas conceptuales y metodológicas que fuesen compartidas por todos los participantes del proyecto que tienen diferentes trayectorias y concepciones sobre la mediación.

En términos operativos, el trabajo se organizó a través de catorce equipos de investigación (ET), con las incorporaciones posteriores. La coordinación del proyecto también contó con la colaboración de un equipo especializado en

aspectos metodológicos cuya función ha sido proponer pautas comunes de investigación, dar apoyo a todos los equipos especializados y colaborar con la coordinación en el seguimiento y evaluación de la investigación.

El espíritu general de la investigación ha sido fomentar el diálogo interdisciplinario en un ámbito del conocimiento y de la praxis en el que intervienen diferentes disciplinas científicas. La coordinación se ha realizado con la participación de todos los grupos que intervinieron en el diseño y en el seguimiento de la investigación. A través de reuniones y consultas también expuestas (vid. Anexo Cuadro 1) se consensuó una estrategia de investigación en la que se definió el marco teórico y conceptual, las dimensiones del objeto de estudio, el alcance de la investigación y la metodología a seguir.

En relación con marco conceptual, se realizó un proceso de reflexión y puesta en común de los conceptos utilizados en los diferentes ámbitos de mediación y se consensuó una estructura conceptual mínima y común en base a la cual se establecieron las dimensiones y variables a investigar. Fundamentalmente se utilizaron aquellas definiciones vigentes en las instituciones locales e internacionales así como la aportación de especialistas y de la literatura más relevante publicada en los últimos años a nivel local<sup>36</sup>.

Debemos precisar que el uso de este marco se ha limitado al aspecto cuantitativo y cualitativo de la investigación, es decir a la construcción de los indicadores, primero, y a la parte cualitativa, después. Ésta es la parte descriptiva de la investigación. Como tendremos ocasión de exponer más adelante, para la parte propiamente regulativa se ha debido precisar un poco más el marco conceptual de la mediación y de las intervenciones mediadoras.

Esta segunda parte, que comprende los instrumentos de gobernanza, la regulación propiamente jurídica, y la coordinación entre ellas, se ha realizado más tarde. Pero es gracias a que decidimos utilizar una definición amplia de mediación, que comprendía también las intervenciones sociales y profesionales de otro tipo –actuaciones complementarias o de apoyo– que (i) hemos podido disponer de datos completos de todas las partes del proceso (y no solo de las sesiones estrictamente formales de mediación), (ii) hemos podido distinguir también entre la *institución* de la mediación y el *sistema* dentro del que se incluye y sin cuya presencia ésta no sería posible. Este sistema, como veremos más tarde, está situado en un dominio concreto (educativo, sanitario, comunitario...) y presenta características específicas que afectan al perfil del mediador y al nivel en que actúa.

En relación con el objeto de estudio, se definieron cinco dimensiones básicas referidas a: las estructuras organizativas, las actuaciones mediadoras, los conflictos, las partes que intervienen en la mediación y las consecuencias de las actuaciones mediadoras.

A continuación se describen sintéticamente cada una de las dimensiones estudiadas.

Las estructuras organizativas son todas aquellas entidades responsables de desarrollar algún tipo de actuación en el ámbito de la mediación. Pueden distinguirse dos tipos de entidades: aquellas que gestionan mediaciones o promueven actuaciones de apoyo a las mismas y aquellas especializadas en la formación de mediadores.

La segunda dimensión, las partes de la mediación, se refiere a los actores que intervienen en una mediación donde se distingue a los mediadores, los mediados y los terceros que habitualmente participan en alguna parte del proceso prestando apoyo o asesoramiento. Los mediadores son aquellas personas físicas que acreditan una formación y capacitación específica en mediación. Las partes mediadas son aquellos actores que participan en un proceso de mediación como partes de un conflicto. Pueden ser personas físicas, personas jurídicas u organizaciones. Por último, los terceros vinculados a la mediación son aquellos actores que intervienen indirectamente en alguna etapa de la mediación y que pueden influir en su desarrollo. Un caso típico se produce cuando las mediaciones se originan por derivación de un funcionario o una autoridad determinada. La intervención de estos actores puede estar regulada y puede tener un carácter prescriptivo.

La tercera dimensión se refiere a las actuaciones de mediación. Aquí pueden distinguirse las mediaciones propiamente dichas, de aquellas intervenciones complementarias o de apoyo que habitualmente realizan diferentes instituciones. Dado que existen diferentes definiciones del concepto de mediación, se utilizó la definición dada por el proyecto de la ley de mediación en el ámbito del derecho privado de Cataluña, que posteriormente fue aprobada por el Parlamento de Cataluña, que la define como “el procedimiento no jurisdiccional de carácter voluntario y confidencial cuyo objetivo es facilitar la comunicación entre las personas, para que gestionen por ellas mismas una solución de los conflictos que les afectan, con la asistencia de una persona mediadora que actúa de una manera imparcial y neutral”<sup>37</sup>.

Las actuaciones complementarias o de apoyo a la mediación son aquellas actividades que habitualmente desarrollan las entidades mediadoras y que se materializan a través de la formación y sensibilización de los valores y



técnicas de mediación así como de herramientas de facilitación como la traducción o interpretación lingüística. Finalmente, se entiende por resultados de la mediación los logros conseguidos en el proceso de mediación que se materializan fundamentalmente a través de los acuerdos de mediación, como también a través de diferentes niveles de satisfacción de los mediados con el proceso.

En relación a los aspectos metodológicos, la investigación tiene los siguientes puntos de partida:

1. Se consensuó con todos los equipos un conjunto de herramientas que tienen en cuenta los objetivos del proyecto, la estrategia de investigación, así como las limitaciones en el acceso y disponibilidad de la información. Por lo tanto, se han utilizado de forma complementaria herramientas cuantitativas y cualitativas adecuadas al objeto de estudio y a la etapa de la investigación, estrategia no demasiado habitual –por la dificultad de llevarla a cabo y por los costes que implica– en investigaciones de esta amplitud temática.

Para la primera fase del trabajo, se priorizó la recogida de información cuantitativa para obtener una fotografía general sobre el alcance y la magnitud de la mediación en Cataluña. Para acceder a esta información se recurrió, en primer lugar, a fuentes con datos validados y consistentes –bases de datos, informes y memorias– disponibles en diferentes instituciones. En aquellos casos en que la información no estaba disponible se decidió ir a buscar esta información a través de técnicas de investigación cuantitativas como cuestionarios, encuestas o análisis de registros y bases de datos.

Para la segunda fase de la investigación, se avanzó en aquellos aspectos que requieren una comprensión más holística o una indagación más profunda para acceder a información de interés. Temas como la prospección conflictual, el perfil de los mediadores o las características de los servicios de mediación, requieren técnicas cualitativas que permiten revelar múltiples dimensiones de un problema como también las creencias y concepciones más destacables. Se consensuó que las técnicas cualitativas más adecuadas en esta fase eran los *focus group*, las entrevistas semiestructuradas y los estudios de caso. En algunos casos también se utilizaron otro tipo de técnicas como el análisis documental, el estudio comparativo o las entrevistas en profundidad.

2. Para cada una de estas dimensiones se definieron las variables que son aquellos datos o atributos

que pueden cambiar de valor que aportan información de interés. Para medirlas se consensuaron indicadores generales, que permiten un análisis comparativo e integral de los diferentes ámbitos, e indicadores específicos, vinculados a las características particulares de cada ámbito de la mediación. En este sentido, se ha tenido muy presente que medir no significa necesariamente cuantificar los conceptos, sino establecer criterios para su observación y clasificación, de acuerdo con la presencia o ausencia de la propiedad o propiedades que contenga cada concepto.

3. Respecto al alcance de la investigación, se acordó que el estudio debía ser lo más exhaustivo posible sobre todas las experiencias de mediación producidas en el año 2008. Se decidió delimitar el estudio a un período de tiempo determinado para facilitar la recogida de información y el análisis comparativo de las experiencias. Por otra parte, la historia y evolución que ha tenido cada ámbito de la mediación, que puede abarcar un período más prolongado de tiempo, ha sido desarrollada por cada grupo según las características de cada ámbito.
4. Finalmente, la última de las premisas que se plantearon fue que el estudio reflejara el estado de la mediación en todo el territorio de Cataluña. De esta manera el esfuerzo, se ha centrado en la consulta a todos los actores, públicos y no públicos, que puedan haber estado vinculados a actuaciones de mediación en diferentes instituciones y territorios de Cataluña.

En resumen, se ha definido un proyecto de investigación integral e interdisciplinario con un marco conceptual y metodológico que tiene en cuenta tanto los elementos comunes como los específicos de las diversas experiencias mediadoras implementadas en Cataluña durante el año 2008. A continuación se describen las herramientas metodológicas y el trabajo de campo desarrollado por los diferentes grupos de investigación.

### 3.2 Las herramientas cuantitativas

Como se ha mencionado, el acceso a la información de carácter cuantitativo está determinado por la disponibilidad y la consistencia de los datos recogidos por las entidades mediadoras. Algunos ámbitos, como familia y penal, cuentan con bases de datos con información disponible sobre la mayor parte de las variables e indicadores requeridos en el proyecto. En otros ámbitos

la información disponible era parcial o prácticamente inexistente y se ha recurrido a técnicas cuantitativas de recogida como cuestionarios y encuestas.

Para facilitar el acceso y tratamiento de la información disponible, cada una de las Consejerías de la Generalitat de Cataluña designó a una persona responsable para colaborar en el proyecto. En algunos ámbitos, como educación, salud, consumo y familia, el equipo encargado de la parte metodológica colaboró activamente en el tratamiento y explotación de la información registrada en bases de datos y otras fuentes. Finalmente, este equipo elaboró un informe con la tabulación de resultados en todos aquellos ámbitos en los que intervino y que se han incorporado en los anexos del Libro Blanco.

### 3.2.1 Cuestionarios

Los cuestionarios se han utilizado prioritariamente en aquellos ámbitos donde la información es insuficiente o no está disponible. Desde la coordinación metodológica se consensuó un cuestionario tipo con preguntas básicas sobre las dimensiones e indicadores generales. Posteriormente, cada grupo adaptó este cuestionario a las características específicas de cada ámbito.

Se optó por un modelo de cuestionario con la mayor parte de las preguntas cerradas, que se han elaborado según las pautas generales –dimensiones y variables– consensuadas. Las dimensiones consultadas son las estructuras organizativas responsables de la mediación, las actuaciones mediadoras y de apoyo a la mediación, las partes que intervienen en la mediación, el proceso de mediación y los resultados de las actuaciones mediadoras.

Con excepción de la mediación empresarial, en donde se realizó una encuesta telefónica a partir de una muestra estratificada de empresas catalanas, en el resto de ámbitos las consultas tuvieron un carácter censal y se hicieron en formato electrónico vía Internet. Se consideró que estas vías eran las más apropiadas de acuerdo con el tamaño y la dispersión de los universos a estudiar como también a las limitaciones temporales y presupuestarias para realizar esta investigación. El diseño del cuestionario electrónico y la gestión y tabulación de los datos estuvo a cargo del equipo metodológico mientras que el seguimiento y control de las encuestas lo realizó cada equipo de investigación.

### 3.2.2 Variables e indicadores cuantitativos

En este apartado se describen las variables e indicadores cuantitativos comunes definidos para cada una de las dimensiones del proyecto de investigación. La descripción de los indicadores específicos se desarrolla en los capítulos del Libro Blanco respectivos a cada ámbito de mediación. Finalmente, se describen cada uno de los instrumentos que se han utilizado para recoger esta información y los resultados de este proceso.

#### a) Entidades de mediación

Las variables consideradas respecto de las entidades responsables de gestionar mediaciones son: la titularidad –públicas, privadas o del tercer sector–; la forma en que están organizadas estas entidades –programas especializados, estructuras organizativas estables, puntuales–; el nivel de gobierno al cual están vinculadas; los recursos con que cuentan, ya sea a nivel de personal o de presupuesto; el ámbito sectorial al cual se dedican; y el tipo de servicio que desarrollan.

**Tabla 5. Entidades de mediación**

Variables	Indicadores
<b>Titularidad</b>	Número de entidades de mediación que son de titularidad pública Número de entidades de mediación que son de titularidad privada Número de entidades de mediación que son de titularidad del tercer sector
<b>Nivel de organización</b>	Número de entidades que organizan las actuaciones de mediación como programas especializados Número de entidades que organizan las actuaciones de mediación a partir de estructuras organizativas estables Número de entidades que organizan las actuaciones de mediación de manera puntual
<b>Dependencia orgánica</b>	Número de entidades de mediación según el nivel de gobierno del que dependen Número de entidades de mediación según la estructura orgánica de la que dependen
<b>Ámbito sectorial</b>	Número de entidades de mediación por ámbito sectorial
<b>Recursos</b>	Número de personal no mediador por entidades de mediación Número de mediadores voluntarios por entidades de mediación Número de mediadores profesionales por entidades de mediación Presupuesto anual destinado a las actuaciones de mediación por entidades de mediación

Variables	Indicadores
<b>Tipos de servicios</b>	Número de entidades de mediación que realizan actuaciones mediadoras Número de entidades de mediación que realizan actuaciones de apoyo a la mediación

## b) Entidades de formación

Las variables definidas sobre las entidades de formación son el tipo de formación que ofrecen –nivel y especialización–; la titularidad de las entidades–públicas o privadas–; y el perfil de los graduados –por centro de formación, por sexo, por tipo de formación previa, por tipo de formación en mediación, por título homologado para el ejercicio de la profesión–.

Tabla 6. Entidades de formación

Variables	Indicadores
<b>Tipo de formación</b>	Número de centros de formación según nivel de formación Número de centros de formación según especialización en mediación
<b>Titularidad</b>	Número de centros de formación de titularidad pública Número de centros de formación de titularidad privada
<b>Perfil graduados</b>	Número de graduados por año por centro de formación Número de graduados por año y sexo Número de graduados por año y tipo de formación previa Número de graduados por año y tipo de formación en mediación Número de graduados por año con título homologado para el ejercicio de la profesión de mediador

## c) Las partes de la mediación

## c.1 La parte mediadora

Para el análisis de la parte mediadora pueden considerarse diferentes variables vinculadas a las características sociodemográficas de este colectivo –edad, sexo, nacionalidad–, el perfil profesional de los mismos –experiencia, formación, profesión–; y la dimensión relacional –profesionalización, vínculos laborales y asociación a entidades y registros de mediadores–.

Tabla 7. La parte mediadora

Variables	Indicadores
<b>Sexo</b>	Número de mediadores según sexo

Variables	Indicadores
<b>Edad</b>	Número de mediadores por edad
<b>Nacionalidad</b>	Número de mediadores según nacionalidad
<b>Experiencia</b>	Número de mediadores por años de experiencia en mediación. Número de mediadores por casos mediados
<b>Formación</b>	Número de mediadores según grado de formación académica Número de mediadores según grado de formación en mediación
<b>Profesión</b>	Número de mediadores según profesión
<b>Profesionalización</b>	Número de mediadores que realizan el trabajo de mediación de manera voluntaria. Número de mediadores que realizan el trabajo de mediación de manera profesional. Número de mediadores que realizan el trabajo de mediación como una tarea específica o complementaria de sus actividades habituales
<b>Vínculo laboral</b>	Número de mediadores según entidad pública contratante Número de mediadores según entidad privada contratante
<b>Registro</b>	Número de mediadores que constan en un registro de mediación

## c.2 Las partes mediadas

Las variables vinculadas a las partes mediadas se refieren a las características socioeconómicas de estos actores –edad, el sexo, la nacionalidad, el perfil laboral, el domicilio– y el tipo de relaciones mantienen en el conflicto.

Tabla 8. Las partes mediadas

Variables	Indicadores
<b>Sexo</b>	Número de mediados según sexo
<b>Edad</b>	Número de mediados por edad
<b>Nacionalidad</b>	Número de mediados por nacionalidad.
<b>Trabajo</b>	Número de mediados por situación laboral
<b>Domicilio</b>	Número de mediados por municipio
<b>Tipo de relación</b>	Número de mediados según la relación que mantienen entre sí

## c.3 Las partes vinculadas indirectamente con la mediación

Las variables consideradas se refieren al perfil profesional de estos actores y la relación que mantienen con el caso de mediación.



**Tabla 9. Partes vinculadas indirectamente con la mediación**

Variables	Indicadores
<b>Profesión</b>	Número de actores que han intervenido de forma indirecta en alguna fase de los casos mediados según la profesión
<b>Vínculo</b>	Número de actores que derivan casos a la mediación

d) Las actuaciones de mediación

#### d.1 Mediaciones

Las variables consideradas se refieren al proceso de mediación –desde el inicio a la finalización del mismo–, el nivel de regulación y duración de este proceso, las tipologías de provisión de mediaciones, y la existencia de algún tipo de evaluación de estos procesos.

**Tabla 10. Las actuaciones de mediación**

Variables	Indicadores
<b>El proceso de mediación</b>	Número de solicitudes de mediación según tipo de conflicto Número de solicitudes de mediación realizadas por las partes según tipo de conflicto Número de solicitudes de mediación derivadas por un tercero según tipo de conflicto Número de solicitudes de mediación aceptadas según tipo de conflicto Número de solicitudes de mediación rechazadas según tipo de conflicto Número de mediaciones que se han interrumpido según tipo de conflicto Número de mediaciones que han finalizado el proceso según tipo de conflicto
<b>Regulación</b>	Número de mediaciones con regulaciones o protocolos de solicitud Número de mediaciones con regulaciones o protocolos de aceptación Número de mediaciones con regulaciones o protocolos de cierre
<b>Tipos de provisión</b>	Número de mediaciones realizadas por mediadores voluntarios Número de mediaciones realizadas por mediadores profesionales Número de mediaciones gratuitas Número de mediaciones remuneradas Número de mediaciones realizadas por una entidad subcontratada

Variables	Indicadores
<b>Duración</b>	Número de días desde el inicio al final del proceso de mediación Número de horas por caso de mediación Número de sesiones mediadoras por caso de mediación.
<b>Evaluación</b>	Número de casos mediados en que se ha realizado algún tipo de evaluación del proceso o resultados de la mediación. Número de casos mediados que han sido evaluados por un actor externo. Número de casos mediados que han sido evaluados por encuestas de satisfacción.

#### d.2 Las actuaciones complementarias o de apoyo a la mediación

Dentro de estas actuaciones interesa conocer aquellas variables referidas a la formación, al asesoramiento y a la sensibilización.

**Tabla 11. Actuaciones complementarias o de apoyo a la mediación**

Variables	Indicadores
<b>Formación</b>	Número de cursos de formación en temas de mediación. Número de horas al año en cursos de formación a mediadores Número de horas al año en cursos y actividades educativas para promover la cultura de la mediación Número de personas que han asistido a cursos de formación en temas de mediación. Total de presupuesto anual en Euros destinado a actividades de formación en temas de mediación.
<b>Sensibilización</b>	Número de actividades/campañas de sensibilización en temas de mediación. Número de días de duración de las campañas de sensibilización. Total de presupuesto anual en Euros destinado a actividades/campañas de sensibilización en temas de mediación
<b>Asesoramiento</b>	Número de actividades de asesoramiento en temas de mediación. Total de presupuesto anual en Euros destinado a actividades de asesoramiento en temas de mediación

## e) Las consecuencias de la mediación

Las variables consideradas se refieren tanto a los acuerdos de mediación como también al nivel de satisfacción de los mediados con el proceso.

**Tabla 12. Las consecuencias de la mediación**

Variables	Indicadores
Acuerdos	Número de casos mediados según nivel de acuerdo alcanzado
	Número de casos mediados por tipos de acuerdos
	Número de casos mediados según la sostenibilidad de los acuerdos
Satisfacción	Número de las partes mediadas según nivel de satisfacción con el acuerdo conseguido
	Número de las partes mediadas según nivel de satisfacción con la mediación
	Número de las partes que intervienen indirectamente en la mediación según nivel de satisfacción con la intervención mediadora.

que en total utilizaron 11 cuestionario y 1 encuesta que estuvieron dirigidas a 1.236 entidades y 757 personas físicas. También se han consultado 15 bases de datos que han provisto de datos cuantitativos a ocho ámbitos de mediación. Como puede apreciarse en la tabla 13, algunos grupos han utilizado diferentes instrumentos de acuerdo con la disponibilidad y acceso de la información existente. Posteriormente se describen de forma desagregada las herramientas utilizadas por cada uno de los grupos.

**Tabla 13. Herramientas utilizadas para el análisis cuantitativo**

Equipos investigación	Cuestionarios	Bases de datos
Empresarial	1	
Laboral	1	1
Comunitaria	2	
Penal		2
Familia	3	1
Salud	2	3
Escolar	1	1
Gestión Relacional y Gobernanza		2
Medio ambiente	1	
Econometría		2
Consumo	1	1

## 3.2.3 Las técnicas cuantitativas utilizadas

Las encuestas y cuestionarios fueron implementadas por once grupos de investigación –los ET sectoriales realizaron investigación empírica más el ET13 (econometría)–

## Actuaciones realizadas en el ámbito empresarial (Capítulo 3)

**Tabla 14. Encuestas a empresas y bufetes abogados de Cataluña**

Tipo de entidad consultada	Total entidades consultadas	Total respuestas	Porcentaje respuestas
Empresas *	400	400	100
Bufetes de abogados**	15	12	80

\*Fuente : Base de datos del Consell General de Cambres de Comerç de Catalunya

\*\*Universo de estudio: censo de empresas del Consell General de Cambres de Comerç de Catalunya y principales bufetes de abogados de Cataluña

## Actuaciones realizadas en el ámbito laboral (Capítulo 4)

**Tabla 14. Explotación base de datos Tribunal Laboral de Cataluña (TLC) y Departament de Treball de la Generalitat (DTG)**

Tipo de entidad consultada	Mediaciones
TLC	898
DT	85.200

Fuente: Bases de datos TLC y DTG

## Actuaciones realizadas en el ámbito de consumo (Capítulo 5)

**Tabla 16. Total de casos tratados en el año 2008 por la Agencia Catalana de Consumo**

Tipo de entidad consultada	Total casos tratados
Agencia Catalana de Consumo	10.122
Sección de Consumo Europeo	972

Fuente: Bases de datos ACC

**Tabla 17. Cuestionario a entidades con actuaciones mediadoras**

Tipo de entidad consultada	Total entidades consultadas	Total respuestas	Porcentaje respuestas
Ayuntamientos	61	61	100
Consejo comarcal	8	8	100
Junta arbitral	8	8	100
Otros	6	6	100
Asociaciones consumidores	6	4	66,6
Total	89	87	97,7

Universo de estudio: ayuntamientos y consejos comarcales con oficinas de información al consumidor sin convenio con la ACC i a asociaciones de consumidores

## Actuaciones realizadas en el ámbito comunitario (Capítulo 6)

**Tabla 18. Estudio preliminar a les entidades locales**

Tipo de entidad consultada	Total casos	Total respuestas	Porcentaje Respuestas
Ayuntamiento	189	189	100
Consejo comarcal	41	41	100
Total	230	230	100

Universo de estudio: ayuntamientos y consejos comarcales de Cataluña de más de 5.000 habitantes

Fuente: Observatori de Govern Local y Panel de Polítiques Públiques Locals (Fundación Carles Pi i Sunyer) y Diputació de Barcelona

**Tabla 19. Cuestionario a las entidades con mediación**

Tipo de entidad consultada	Total entidades con mediación	Total respuestas	Porcentaje respuestas
Ayuntamiento	56	56	100
Consejo comarcal	17	17	100
Total	73	73	100

Universo de estudio: ayuntamientos y consejos comarcales de Cataluña de más de 5.000 habitantes

## Actuaciones realizadas en el ámbito familiar (Capítulo 7)

**Tabla 20. Explotación de la base de datos del Centro de Mediación Familiar de Cataluña (CMFC)**

Tipo de entidad consultada	Total casos tratados
Centro de Mediación Familiar	2.253

Fuente: Base de datos CMFC. Departamento de Justicia. Generalitat de Cataluña

**Tabla 21. Cuestionario a mediadores registrados en el CMFC**

Tipo de entidad consultada	Total casos*	Total respuestas	Porcentaje respuestas
Mediadores registrados en el CMFC	1.272	279	26,7

Fuente: Base de datos CMFC. Departamento de Justicia. Generalitat de Cataluña

Universo de estudio: Total mediadores registrados al CMFC

**Tabla 22. Cuestionario de satisfacción de usuarios**

Tipo de entidad consultada	Total respuestas
Cuestionario Anónimo de las Partes	319
Cuestionario de Satisfacción en Mediación Civil (vía telefónica)	111

Universo de estudio: Total mediaciones realizadas al CMFC

Fuente: CMFC. Departamento de Justicia. Generalitat de Cataluña

## Actuaciones realizadas en el ámbito escolar (Capítulo 8)

**Tabla 23. Cuestionario a entidades participantes en el PCME**

Tipo de entidad consultada	Universo de estudio	Total respuestas	Porcentaje respuestas
Centros educativos	253	179	70,8

Universo de estudio: Centros educativos de Cataluña participantes en el Programa de Convivencia y Mediación Escolar

Fuente: Programa de Convivencia y Mediación Escolar. Departamento de Educación. Generalitat de Cataluña

**Tabla 24. Consulta base de datos Unitat de Suport a la Convivència Escolar (USCE), Departament d'Educació. Curso 2005-2006**

Tipo de entidad consultada	Total casos tratados
USCE	326

Universo de estudio: Total mediados por la USCE

## Actuaciones realizadas en el ámbito de salud (Capítulo 9)

**Tabla 25. Cuestionario breve dirigido a CAPs y Hospitales**

Tipo de entidad consultada	Total casos	Total respuestas	Porcentaje respuestas
Centros de Atención Primaria	357	259	72,5
Hospitales	68	68	100
Total	425	327	76,9

Fuente: Instituto Catalán de la Salud

**Tabla 26. Cuestionario extenso, dirigido a todos los CAPs y Hospitales con actuaciones mediadoras**

Tipo de entidad consultada	Total casos	Total respuestas	Porcentaje respuestas
Centros de Atención Primaria	259	259	100
Hospitales	68	68	100
Total	327	327	100

Universo de estudio: Centros CatSalut con mediaciones y/o actividades de apoyo

**Tabla 27. Mediación intercultural: Total casos tratados en el año 2008 por el PDI, SiF y SURT**

Tipo de entidad consultada	Total casos tratados
Plan Director de Inmigración en el ámbito de la salud (PDI)	4680
Asociación Salud y Familia (SiF)	29233
Fundación SURT	1413

Fuente: Base de datos PDI, SiF y SURT

## Actuaciones realizadas en el ámbito penal (Capítulo 10)

**Tabla 28. Mediación juvenil: Explotación base de datos Programa de Mediación y Reparación Penal en la Jurisdicción Ordinaria (PMRP)**

Tipo de entidad consultada	Total casos tratados
Programa de Mediación y Reparación Penal en la Jurisdicción Ordinaria (PMRP)	6358

Fuente: Base de datos PMRP. Dirección General de Ejecución Penal en la Comunidad y Justicia. Departamento de Justicia. Generalitat de Catalunya

**Tabla 29. Mediación adultos: Explotación base de datos Servicio de Mediación y Asesoramiento Técnico**

Tipo de entidad consultada	Total casos tratados
Servicio de Mediación y Asesoramiento Técnico (ESMAT)	909

Fuente: Base de datos ESMAT. Departamento de Justicia. Generalitat de Catalunya

Actuaciones realizadas en el ámbito de administración relacional (Capítulo 11)

**Tabla 30. Total casos tratados en el 2008 por el Síndic de Greuges de Cataluña (SGC) y por los Síndicos Locales (SL)**

Tipo de entidad consultada	Total casos tratados
Síndic de Greuges	21794
Síndicos Locales	8831

Fuente: Base de datos SGC y SL

Actuaciones realizadas en el ámbito de medio ambiente (Capítulo 12)

**Tabla 31. Cuestionario a ayuntamientos de más de 10.000 habitantes**

Tipo de entidad consultada	Total entidades consultadas	Total respuestas	Porcentaje respuestas
Ayuntamientos	112	77	62,5

Universo de estudio: ayuntamientos de Cataluña de más de 10.000 habitantes

Fuente: Panel de Políticas Públicas Locales de la Fundació Carles Pi i Sunyer de estudios autonómicos locales

Actuaciones realizadas en el ámbito de análisis de costes (Capítulo 15)

**Tabla 32. Análisis datos del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ). Total de asuntos tratados en Cataluña durante el período 2006-2009**

Tipo de entidad consultada	Fuente
CGPJ	Informes y memorias del Consejo General del Poder Judicial

**Tabla 33. Análisis datos presupuestos total de la Administración de Justicia en Cataluña durante el período 2006-2009**

Tipo de entidad consultada	Fuente
Generalitat de Cataluña	Presupuestos de la Generalitat de Cataluña. Sección: Justicia; Servicios: Relaciones con la Administración de Justicia (JU05).

Actuaciones realizadas en el ámbito de la formación (Anexo 2)

**Tabla 34. Encuesta sobre la oferta de estudios en mediación**

Tipo de entidad consultada	Total cursos consultados
Todas las universidades catalanas y otras entidades que ofrecen cursos en mediación homologadas por el MEC y el CMDPC	44

Universo de estudio: 12 universidades catalanas públicas y privadas, las escuelas universitarias, CMDPC –conjuntamente con el Centre de Estudis Jurídics i Formació Especialitzada de la Generalitat-, la Diputació de Barcelona y los 5 colegios profesionales habilitados para solicitar la homologación de la formación por el CMDPC

Actuaciones realizadas en el ámbito de justicia (Anexo 4, Cap. 14)

**Tabla 35. Encuesta a magistrados del Poder Judicial de Cataluña**

Tipo de entidad consultada	Total entidades consultadas	Total respuestas	Porcentaje respuestas
Magistrados	49	38	77,5

**Tabla 36. Encuesta a responsables jurídicos de los grupos participantes al proyecto**

Tipo de entidad consultada	Total entidades consultadas	Total respuestas	Porcentaje respuestas
Responsables jurídicos	9	9	100

### 3.3 Las herramientas cualitativas

Las herramientas cualitativas se han utilizado en diferentes etapas del proceso de investigación. En la etapa del diseño del proyecto todos los grupos han utilizado técnicas como el análisis comparativo de los sistemas de mediación, entrevistas exploratorias con actores relevantes y el análisis documental. La utilización de estas herramientas ha sido fundamental para delimitar los universos de estudio y las variables e indicadores específicos de cada ámbito de la mediación. Hay que destacar que el equipo de investigación de derecho comparado ha utilizado el método comparativo (normativo) como herramienta fundamental de la investigación. Veremos más adelante como hemos tratado el encaje entre la investigación empírica (cuantitativa y cualitativa), conceptual y jurídica.

Como ya se ha mencionado se decidió que para el trabajo de campo se utilizarían preferentemente los grupos focales (*focus group*), las entrevistas semiestructuradas y los estudios de caso. Para cada herramienta se definieron las dimensiones y variables a estudiar y se acordaron pautas metodológicas comunes a todos los grupos. Algunos grupos utilizaron otras herramientas cualitativas, como las entrevistas en profundidad o el análisis documental, para profundizar el estudio en determinados aspectos. A continuación se describen las características generales de la utilización de estas herramientas y posteriormente se describen las actuaciones realizadas.

#### 3.3.1 Focus Group

Los *focus group* permiten una aproximación y discusión relativamente rápida y multidimensional de una temática a la vez que son una técnica para recolección de información. En primer lugar se acordaron un conjunto de criterios para definir los participantes de los grupos

–fundamentalmente mediadores, derivadores y especialistas–, el rol de los moderadores, el lugar de las sesiones y el informe final de cada grupo.

Posteriormente, se propusieron un conjunto de temas de interés para tratar en los grupos de acuerdo con la composición de los participantes. Para la implementación de los *focus group* se preparó una guía con preguntas básicas comunes según los participantes y temas de cada focus. Los temas fundamentales se refieren a aspectos conceptuales –como la viabilidad del principio de neutralidad–, conflictos –tendencias en la conflictividad–, el proceso de mediación –necesidad de regulación, implicación del sector público, utilización de nuevas tecnologías–, y los resultados de la mediación –efectos de ésta en el sistema judicial. La gestión de los grupos y el procesamiento de la información estuvieron a cargo de cada grupo.

#### 3.3.2 Entrevistas semiestructuradas

Las entrevistas semiestructuradas se han implementado para profundizar la investigación en aquellos aspectos cualitativos en los que es fundamental el aporte de actores relevantes. Temas como los circuitos de la mediación, la utilización de las nuevas tecnologías, las estructuras organizativas informales, aspectos jurídicos de la mediación, etc., han sido indagados a través de más de cien entrevistas personales realizadas por los ETs. Desde el equipo jurídico y el metodológico se propusieron cuestionarios estandarizados para las entrevistas a responsables de servicios y a los responsables jurídicos de cada grupo de investigación. Las entrevistas han sido utilizadas para recabar información o conocer las percepciones de mediadores, mediados, derivadores y especialistas sobre diferentes aspectos de la mediación. En estos casos cada grupo ha implementado los cuestionarios que consideraba necesarios para cada caso.

### 3.3.3 Estudios de caso

El uso de estas herramientas se ha priorizado en aquellos ámbitos de la mediación en donde existen pocas experiencias (como en medio ambiente, temas de administración relacional o hasta en mediación sanitaria) y el estudio de casos pueden aportar una valiosa información. En otros ámbitos, como en penal, familia, laboral o educación, en donde ha sido posible acceder a información sistematizada de casos su utilización ha permitido una comprensión más integral de las actuaciones mediadoras. En total se han analizado 51 casos entre nueve equipos de investigación.

### 3.3.4 Las técnicas cualitativas utilizadas

En total se utilizaron 22 *focus group*, 121 entrevistas semiestructuradas, 51 estudios de caso, y cinco equipos

utilizaron otro tipo de técnicas (ver tabla 37). La distribución del número de herramientas utilizadas ha sido muy variada entre los grupos de investigación (ver tabla 38). Estas diferencias son debidas a las características específicas de cada ámbito de la mediación así como al perfil de los equipos de investigación.

**Tabla 37. Síntesis de técnicas cualitativas utilizadas**

Técnicas	Número
Focus group	22
Entrevistas	121
Estudios de casos	51
Otros estudios	5

**Tabla 38. Técnicas cualitativas utilizadas por ET**

Equipos investigación	Técnicas utilizadas			
	Focus group	Entrevistas semiestructuradas	Estudios de caso	Otros
Consumo	5	17		
Familia	1	2	12	Análisis documental de 368 expedientes de mediación al CMFC al 2008
Escolar	1	31	11	Estudi de 14 casos a la premsa
Comunitaria	4	8	4	Estudio de un servicio de mediación
Empresarial			2	
Laboral		14	2	7 entrevistas en profundidad
Tic's		6		
Medio ambiente	4	6		
Salud	4	4	2	
Penal	2	19	15	
Gestión Relacional y Gobernanza			3	
Derecho comparado				Estudios comparativos de modelos de mediación
Formación		11		
Profesiones jurídicas	1	3		
Total	22	121	51	



## 4 El marco teórico de la mediación

En esta última sección daremos algunas indicaciones para perfilar la orientación teórica que hemos seguido en este Libro Blanco. Hay algunos problemas epistemológicos básicos, derivados de la pluralidad de fuentes, métodos y técnicas de búsqueda y análisis empleados. Pero los dos problemas que trataremos brevemente aquí afectan al ensamblaje de las dos partes en las que se dividen los capítulos: la descriptiva (o empírica), y la evaluadora (o normativa).

En primer lugar, como ya hemos apuntado, hay un problema conceptual sobre el objeto teórico mismo: ¿cuáles son las características básicas de los procedimientos de mediación? Hemos tenido que afinar la definición estipulativa que nos ha permitido construir la tabla de indicadores ya presentada. Primero, porque cada ámbito ha desarrollado perfiles de mediador, procedimientos y funciones propias. Pero también porque el procedimiento de mediación presenta un aspecto interno –actores, comunicación, fases...– y otro aspecto externo de incardinación en organizaciones o instituciones de carácter más amplio.

Es cierto que operar por bloques facilita la comparación: la mediación empresarial tiene elementos comunes con la laboral y la de consumo. Pero aún así, la tarea no es fácil: la mediación sanitaria y la escolar, por ejemplo, presentan características muy distintas, aunque pertenecen las dos a los sistemas básicos del estado del bienestar. Una mediación operada por menores de edad en los centros educativos no es exactamente lo mismo que una mediación entre personal sanitario en un hospital.

Un segundo problema es el referente a la interpretación que hace falta hacer simultáneamente de los resultados de la investigación y del valor regulativo de los procedimientos que se ponen en práctica. En la mediación comunitaria, por ejemplo, el aspecto preventivo de las intervenciones es esencial para que no aumente el conflicto. Aunque sea de forma simple, se necesita un modelo de interpretación que reconozca el diferente valor social, político y jurídico de los acuerdos logrados en el proceso de mediación. El acuerdo en un proceso de mediación familiar derivado de un juez de familia tiene un valor jurídico, un grado de vinculación, diferente del producto de una negociación colectiva por un vertedero no deseado. ¿Por qué? Hace falta diferenciar entre el diferente valor regulativo que han adquirido los procesos de mediación según los diferentes ámbitos en que se pre-

sentan y, como veremos después, según el nivel en que se dan y la dimensión política que adquieren. Estamos ante una institución de carácter híbrido, cuyos matices y funcionalidad no se agotan en el contenido normativo de una ley o reglamento.

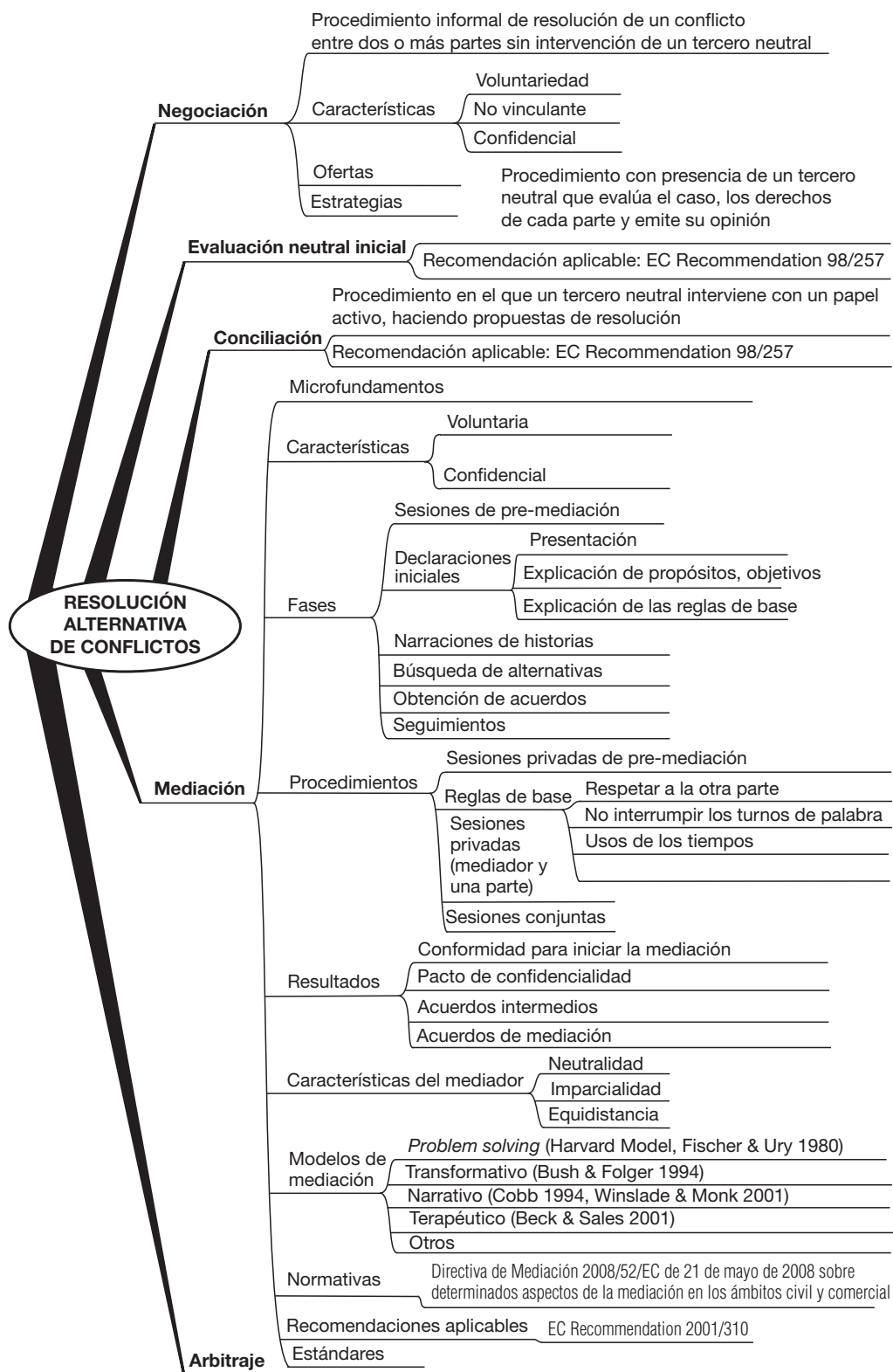
En esta última sección trataremos tres aspectos de estos dos problemas: (i) la mediación según sus parámetros o componentes; (ii) la elaboración de un modelo que permita interpretar los resultados de la investigación como pertenecientes al sistema de mediación, o al proceso o institución de mediación; (iii) la diferenciación del valor diverso de los acuerdos en función de la vinculación (social, política o jurídica) gradual de los pactos respecto a las partes y respecto a terceros. El segundo y tercer aspecto llevan a concebir la mediación como una institución mixta, al mismo tiempo social, de gobernabilidad y de derecho. Pero hace falta entender de qué estamos hablando cuando distinguimos estos aspectos: (i) vinculación en sentido fuerte (jurídico, *hard law*); (ii) vinculación en sentido débil (*soft law*, gobernanza); (iii) vinculación social (según pautas de diálogo).

### 4.1 Parámetros básicos de la mediación

La mediación puede inscribirse dentro un conjunto no exhaustivo de procedimientos alternativos de resolución de conflictos (ADR) que incluye, entre otras, la negociación, la evaluación neutral inicial, la conciliación y el arbitraje, así como formas híbridas de mediación y arbitraje (med-arb) o arbitraje y mediación (arb-med)<sup>38</sup>. Los diferentes mecanismos de ADR, por su parte, pueden categorizarse a partir de diferentes variables (presencia o ausencia del tercero neutral, potestades del tercero neutral, tipo de acuerdo, etc.). Hay una gran diversidad de propuestas, según el ámbito que consideramos. Aquí solo mencionamos las figuras básicas, que volverán a ser tratadas en los ámbitos sectoriales de este Libro Blanco, y que ya han sido discutidas también en los dos volúmenes de Materiales preparatorios que le han precedido.

El cuadro n. 2 sitúa la mediación en este contexto y despliega un abanico de diez parámetros básicos que intervienen para delimitar el concepto de mediación respecto a las otras formas de ADR. La identificación de estos parámetros ha sido hecha a partir de los protocolos que un conjunto muy amplio de servicios de mediación ponen a disposición de sus usuarios en sus páginas Web<sup>39</sup>. La distinta modulación de cada uno de ellos dota a la mediación de un conjunto muy flexible de funcionalidades. Hemos considerado los siguientes parámetros: (i) microfundamentos<sup>40</sup>; (ii) características del procedimiento;

Cuadro 2. Tipología básica de la resolución alternativa de conflictos y estructura de la mediación



(iii) fases; (iv) procedimientos; (v) resultados; (vi) características del mediador; (vii) modelos de mediación; (viii) normativas aplicables; (ix) recomendaciones y (x) estándares. Se trata, como puede observarse, de un esquema multidimensional.

Este no es el lugar para discutir con más detalle este esquema, pero es necesario destacar que la aplicación de principios básicos (voluntariedad, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad...), tal y como son desarrollados y discutidos en los diferentes capítulos de este Libro Blanco, son posteriores a la identificación del proceso de mediación como esencialmente diferentes de las figuras afines de ADR que figuran en el cuadro. Aun así, como muestra también la estructura de la institución electrónica que acompaña al volumen (CD-Rom), las figuras pueden ordenarse en una escala en función de la fuerza del vínculo que las partes otorgan a su resultado. Hay una vía procedimental que liga la negociación inicial con el arbitraje. La negociación bilateral puede transformarse en mediación mediante la intervención no impuesta de un tercero. Si se llega a un acuerdo, *la mediación obliga porque las partes son conscientes de él, y así lo quieren*. Si no hay acuerdo, pero se quiere solucionar el conflicto, entonces las expectativas o proposiciones se transforman en intereses a defender, y la controversia puede ser objeto de arbitraje.

Existe, pues, una propensión o actitud inicial a resolver el conflicto obligándose al resultado final del proceso iniciado. No se opera como en una negociación (donde el proceso es más abierto y el grado de implicación en el resultado final, también) o en un arbitraje (donde el laudo tiene *jurídicamente* un valor ejecutivo del que carece la mediación). La mediación implica, propiamente, diálogo. Las partes no se *someten* a una mediación, sino que inician, participan o acuden a una mediación para tener la posibilidad de hablar y expresarse de forma más abierta para solucionar un conflicto desde la propia dinámica interna de la comunicación entre ellas, no desde la intervención de un tercero con capacidad de decisión. Por ello mantienen el acuerdo logrado, si procede, desde la misma voluntariedad con la que han participado: el vínculo, en realidad, es *con la otra parte y consigo mismo*, no con el acuerdo verbal o firmado al que pueden llegar las dos como un punto de compromiso. Es quizás por esto, como veremos en los capítulos del Libro Blanco, por lo que el grado de cumplimiento de los acuerdos de mediación es mucho más elevado que el grado de cumplimiento de las sentencias en la jurisdicción ordinaria.

Si se observa desde esta perspectiva, el acuerdo no es un fin en sí mismo, o un punto de llegada. Es sólo un signo externo de que se ha construido un vínculo que se

quiere mantener en los términos pactados. ¿Cuál es la naturaleza de este vínculo?

Los resultados de la investigación apuntan a una triple naturaleza –social, política y jurídica– al mismo tiempo. Esto es lo que expondremos en la próxima sección.

## 4.2 La mediación como sistema y como institución

La intervención de un tercero sin poder en una controversia, disputa o conflicto altera la situación y puede establecer una dinámica positiva para que dos (o más) partes se entiendan. Como instrumento, éste es un aspecto que ha sido tratado muchas veces en la literatura y que se ha tomado como un elemento clave. Desde los años sesenta, han sido especialmente los antropólogos y sociólogos del derecho quienes han señalado las raíces culturales de una estructura triádica tendente a producir efectos sin ninguna otra arma que la palabra (Nader, 1969; Gulliver, 1978; Aubert, 1989).

En la tradición europea, la institución de la mediación se liga a la lectura libre de la Biblia y a los valores de renuncia a la violencia en beneficio de la comunidad. Mennonitas y mormones, especialmente, practicaban estos procedimientos de forma habitual y los trasladaron a los Estados Unidos en el siglo XVI. También la tradición humanística centroeuropea de finales del Renacimiento adoptó (y predicó) el diálogo como forma básica de la argumentación racional y del juicio (Casanovas, 2010). Aunque, en realidad, las investigaciones recientes en neurología y primatología han mostrado que estas raíces de un modelo “relacional” de comportamiento van más allá de la filosofía, la historia o la antropología –centradas en la especie humana–, para reconocer el fundamento biológico y evolutivo en otras especies de primates y en la propia estructura del cerebro (de Waal, 2000; Singer y Fritz, 2005; Iacoboni, 2008).

No hace falta ir tan lejos. El lector encontrará que varios capítulos del Libro Blanco tratan los tres modelos teóricos que, junto con el modelo “humanista” de Mark Umbreit (Umbreit *et. al.*, 2004), han servido para encuadrar la mediación y otras formas de justicia reparadora y ADR en los últimos veinte años –los denominados “modelo de Harvard”, narrativo y sistémico<sup>41</sup>– no los expondremos aquí. Observaremos tan solo que, ya sean orientados al proceso o al resultado, tienen en común la focalización en el procedimiento conducido, intervenido o llevado por este tercero del que hablábamos.

Desde *Getting to yes* (1981) a *Getting to peace* (1999) y *Beyond neutrality* (2004), por mencionar tres hitos re-

conocidos en la teoría, la mediación ha tomado la vía de profundizar sobre qué representa esta intervención del tercero en la gestión y resolución del conflicto. Así, desde el punto estrictamente concreto y equidistante (con los valores de neutralidad e imparcialidad) que representaba al inicio, el tercero ha pasado a ser considerado de una forma muy amplia como el entorno, el ambiente social o la propia comunidad que interviene bajo la figura más concreta de un líder, mediador profesional o representante proactivo que se implica para evitar la escalada del conflicto y proteger los vínculos sociales. Es la perspectiva del “tercer lado” (*the third side*), que prosigue la descripción triádica propia de los ADR<sup>42</sup>.

De esta forma, el mediador puede ejercer una pluralidad de funciones y roles que han sido definidos cada vez de forma más amplia, de forma que ya no se considera solo como tal, sino como un *experto en la gestión y resolución de conflictos* que dispone de un bagaje de instrumentos diversos a su disposición y que traspasa los límites de lo que entendemos estrictamente por proceso de mediación (Mayer, 2004; Calvo Soler, 2009)<sup>43</sup>.

Seguiremos aquí esta vía también. Pero observamos con algo de sorpresa que esta extensión ha estado muy centrada en el conflicto y, por lo tanto, en la actuación y capacidades de la propia figura del mediador, más que en las posibilidades que abre el aspecto regulativo de la mediación como institución. Así, incluso el BATNA, de origen jurídico, sólo considera el derecho como el trasfondo de la negociación de las estrategias particulares, no como un campo esencial que puede ser transformado si se sitúa el diálogo –y no sólo el imperio de la ley– como fundamento *jurídico* de las decisiones<sup>44</sup>.

En el modelo interpretativo desarrollado en el Libro Blanco, en cambio, sin renunciar a estos últimos desarrollos, hemos tenido que variar de perspectiva si queríamos proponer una lectura coherente e integradora de lo que los datos obtenidos indican. Debíamos encontrar una aproximación teórica que nos permitiera al mismo tiempo abarcar las mediaciones intra y extraorganizacionales, intra y extraempresariales e intra y extrajudiciales. Y, a su vez, cubrir los aspectos latentes, informales y formales de los MASC o ADR como instrumentos incardinados tanto en los diversos escenarios de conflicto producidos en la sociedad catalana contemporánea, como en los diversos ordenamientos jurídicos a tener en cuenta (autonómico, estatal y comunitario).

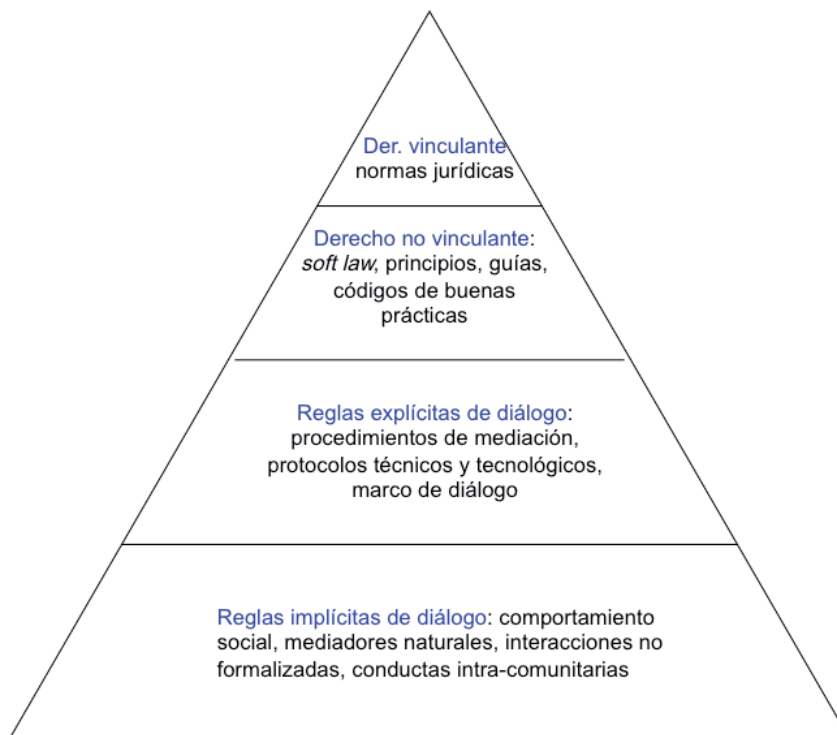
Las figuras 2 y 3 muestran la concepción del modelo. Partimos de la idea del diferente grado y tipo de vinculación social, política y jurídica que tiene el vínculo entre las partes. En sí, esta idea no es nueva, y desde

la teoría del derecho, significa sustituir la teoría de que el derecho “sobreviene” como un categoría ontológica cualitativa (un *qualia*) en la aplicación de un conjunto de normas determinado, para adoptar un punto de vista más modesto<sup>45</sup>. El *vínculo* entre las partes y la *vinculación* entre ellas y los diferentes órdenes de regulación política y social, acontece, de hecho, no por la existencia de una norma formalmente vinculante, sino por la existencia material de un proceso interactivo entre el sistema jurídico normativo, el sistema político y el sistema social.

Realizando su trabajo, el mediador –en sentido amplio, como experto en gestión de conflictos– facilita esta interacción porque ejerce una función de segundo grado que se sitúa a otro nivel los roles y funciones “intermediadoras”, “facilitadoras” y “empoderadora” ... ya descritas<sup>46</sup>: relaciona la pluralidad de roles y funciones primarias que pone en práctica con los principios, normas y pautas que regulan el comportamiento de los actores. Es decir, activa, lanza, dispara el diálogo como fundamento del derecho y conmutador social, y convierte en protagonistas de la gestión de su propio conflicto a las personas o grupo de personas que lo viven. El centro de la mediación, aun así, no es el mediador, sino el sistema de mediación del que participa y que ayuda a poner en práctica.

Este aspecto puede ser descrito con otros conceptos desde la técnica jurídica –como aplicación de principios como “cierre del sistema” (Barral *et. al.*, 2009)–, desde la ciencia política –como “protocolos” relacionales de actuación en caso de conflictos colectivos con una gestión dialogada por parte de los representantes políticos y de la administración (Blesa y Brugué, 2009)–, o desde los estudios de paz –como “imaginación moral” que permite encontrar soluciones innovadoras que impiden que el conflicto escale o se vuelva violento (Lederach, 2005). Pero, en realidad, apuntan al mismo aspecto esencial: el *vínculo* entre las partes y *su vinculación* con los órdenes de regulación se construye a través de la relación coordinada y compleja de un haz de actuaciones de personas, organizaciones e instituciones que hemos denominado *sistema regulatorio de mediación*.

Desde este punto de vista la mediación no constituye solo un acto procesal –similar al proceso de arbitraje o al proceso judicial–, sino un sistema donde pueden intervenir muchos actores con diferentes tipos de intervenciones. En el vértice de la pirámide de la Fig. 3 se sitúan las normas propiamente jurídicas, que constituyen el marco general de actuación. Y también la mediación propiamente jurídica, es decir, aquel proceso reglado que conduce a un acuerdo con efectos validados o validables por el sistema jurídico (e.g. a través de la decisión judicial).

**Figura 3. Pirámide del sistema regulatorio de la mediación**

### Sistema de regulación de la mediación

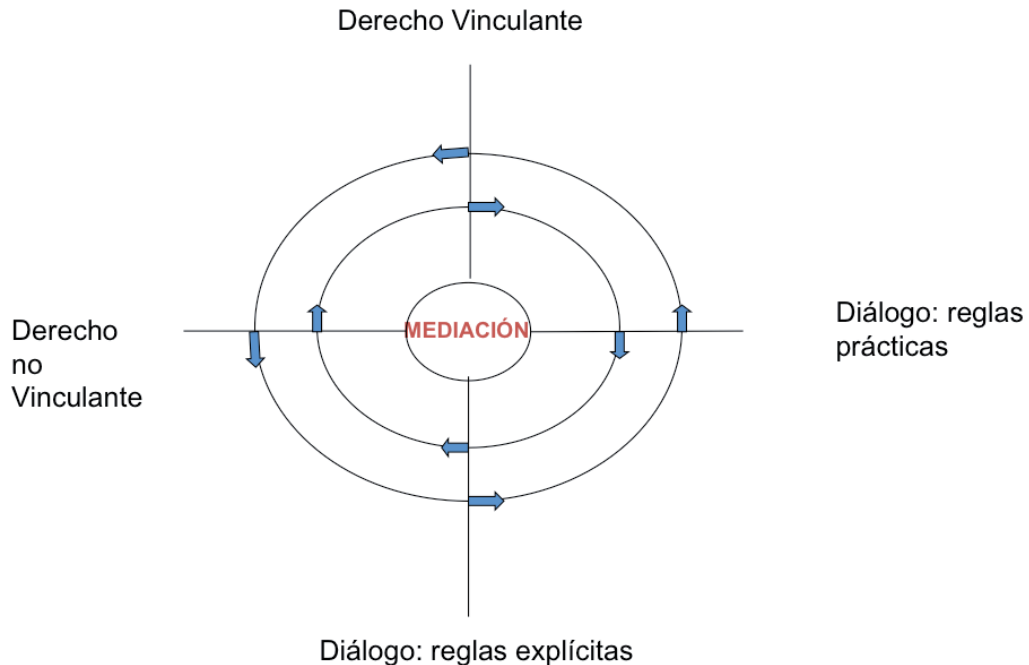
Pero en la base de la pirámide, están todas las pautas de conducta (también regulativas, por lo tanto) que estructuran el comportamiento de los que intervienen en el conflicto. No es preciso que el conflicto haya aparecido: ya hay comportamientos latentes pautados, tanto por parte de los sujetos del conflicto como por parte del tercero que interviene (e.g. la figura del consejero, amigo o mediador “natural”).

A las reglas *implícitas* de diálogo, suceden las reglas *explícitas*, cuando la intervención es ya consciente y el disenso, controversia o conflicto es ya expresado y tratado mediante una negociación abierta o una interacción reglada. Es preciso observar que tampoco es necesario que se trate de un conflicto interpersonal, sino que puede tratarse perfectamente aquí de los problemas generados por la integración de personas a las que debe facilitarse la comprensión de los actos sociales que están realizando. La mediación intercultural dentro de los hospitales y CAPs constituiría un ejemplo de ello, pero también todas las funciones y roles ejercidos por los mediadores de calle en los barrios de las ciudades. Recordemos que en los indicadores utilizados en la investigación hemos distinguido entre *media-*

*ciones formales*, propiamente dichas, e *intervenciones de apoyo* o de formación que suelen preceder o seguir al proceso de mediación.

A las reglas explícitas sigue un tipo de regulación con vinculación jurídica débil, pero prácticamente efectiva, que después veremos con más detalle, y que hace tiempo que se denomina “derecho flexible” (*soft law*). Guías de buenas prácticas, conjuntos de principios, y estándares no obligatorios, forman parte de este conjunto, una zona gris que extrae la validez de la interacción entre los sistemas mencionados, no de la potestad normativa. Es aceptado y seguido porque funciona, porque las guías son consideradas razonables o de sentido común. Es decir, por el propio contenido de la regulación, y no por ningún acto de promulgación (o de poder) que deba legitimarla más allá de la fiabilidad y autoridad profesional o moral de la organización o institución que la propone.

Este sistema de mediación que hemos descrito sucintamente tiene una doble dinámica (Fig. 4) que afecta a la relación entre las partes y el valor que tienen los acuerdos obtenidos (social, político y/o jurídico).

**Figura 4. Dinámica del sistema de mediación**

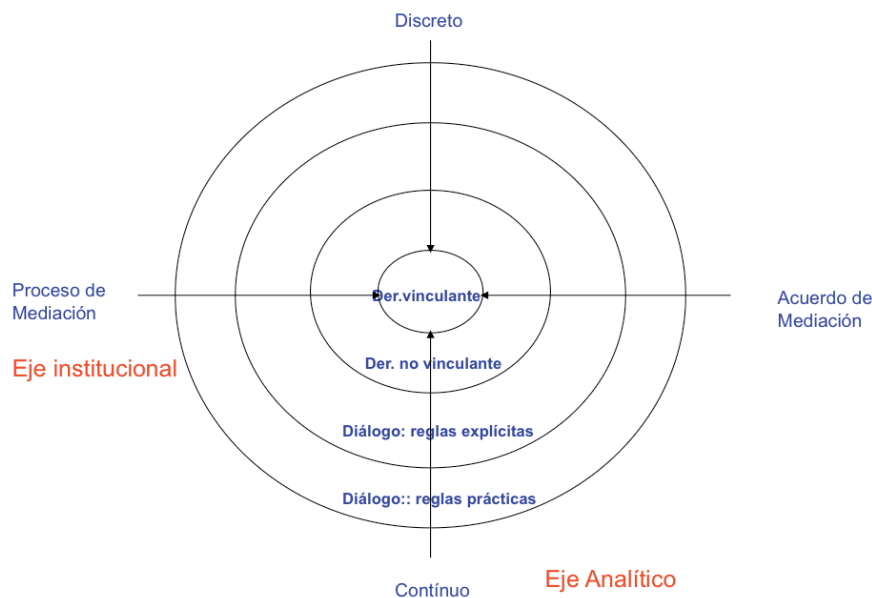
El sistema tiene una doble dinámica: (i) puede partir de la base de una regulación jurídica general, para entrar en fases sucesivas de informalidad y grados de vinculación política y social; (ii) o bien, a la inversa, puede partir de la informalidad de las conductas al hacer frente a un determinado conflicto para acabar en una mediación formal con efectos jurídicos. De hecho, en los entornos reales que hemos considerado en el Libro Blanco, esta doble dirección se sigue de varias maneras, y en direcciones a veces contrarias, porque el tratamiento y gestión del conflicto puede evolucionar igual que el conflicto mismo.

Dicho de otro modo, la mediación no siempre opera de forma lineal siguiendo fases sucesivas (por mucho que haya sido parametrizada así, por comodidad analítica), sino que cada proceso puede evolucionar según la dinámica que se da entre las partes. No solo se escala o desescala el conflicto, sino también su gestión.

Así, la pirámide que hemos propuesto tiene dimensiones también: no es solo relativa a los ámbitos de vinculación regulatoria que hemos propuesto, sino que podemos definir diferentes ejes que dibujen sus dimensiones y que convierten la figura del sistema de mediación en un cuadro con volumen. En la Figura 5, hemos distinguido dos: un eje analítico y otro institucional. El primero contempla cada mediación o intervención de apoyo en un proceso que acepta grados de realización o de cumplimiento diferentes (se tiende a un acuerdo que no siempre se logra o hace falta llegar para solucionar el problema). El segundo añade a las actuaciones la dimensión de ser categorizadas por los propios sujetos desde un punto de vista conceptual discreto (acuerdos legales o no legales, e.g.) o continuo (aceptando que el acuerdo puede ser firme como pacto también en una escala gradual, sin adoptar una formalidad contractual o de otro tipo que ligue más allá del cumplimiento voluntario del pacto).



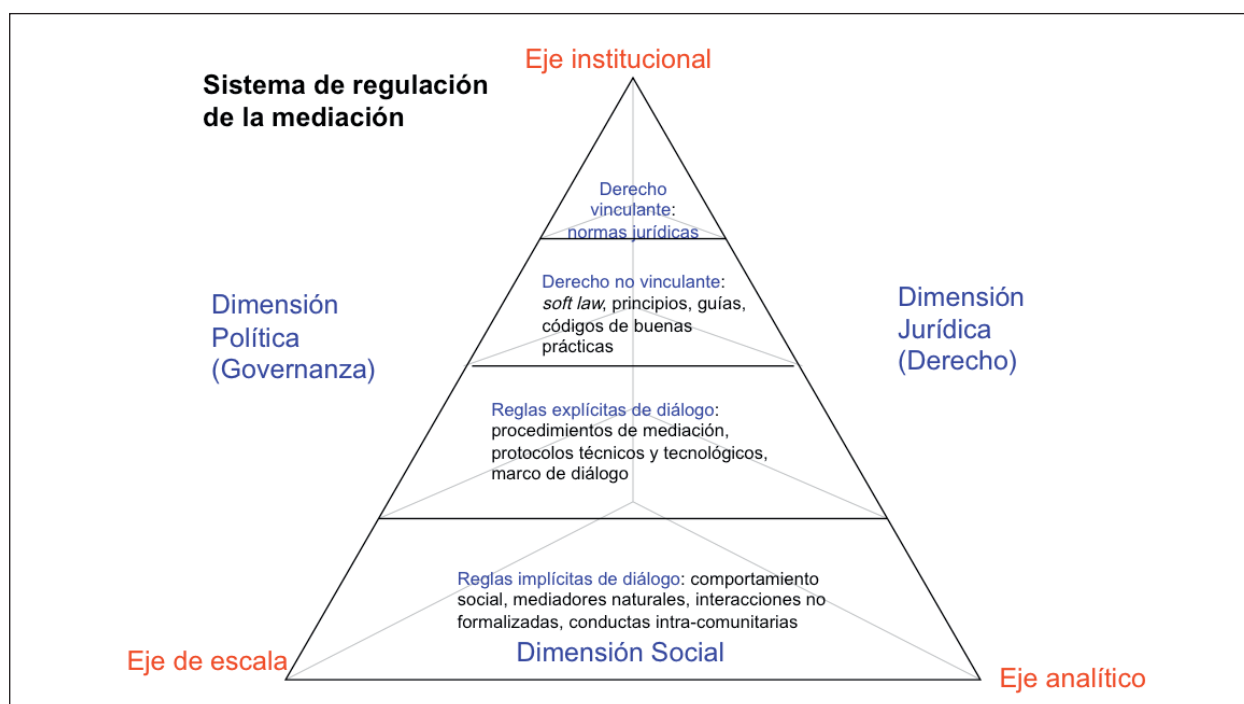
Figura 5. Dimensiones del sistema de mediación



En la Figura 6, hemos añadido otra dimensión, la del propio analista o mediador en el conflicto, que puede adoptar una visión de escala macro o microsocioal en el análisis del conflicto y la de la mediación que está llevando a cabo.

Depende de la distancia que quiera adoptar, del campo de dónde provenga la metodología que utilice (resolución de conflictos, economía, derecho...), y del nivel dónde sitúe las intervenciones que quiera llevar a cabo.

Figura 6. Pirámide multidimensional y multinivel del sistema de mediación



En la próxima sección, ya para finalizar, describiremos brevemente el cuadro regulativo de derecho y derecho “flexible” al que hemos hecho referencia, para acabar de dar al lector todos los elementos necesarios para un buen entendimiento de los resultados de este Libro Blanco.

### 4.3 Derecho, gobernanza y gobernabilidad

Como hemos tenido ocasión de ver en la primera parte de esta Introducción (1.1.3), hay en la CE un renovado interés hacia las formas dialogadas de regulación. El diálogo —especialmente entre culturas— es considerado ya como un sustrato de la regulación, esencial para la integración europea<sup>47</sup>. Informa, además, los mecanismos de *gobernabilidad*<sup>48</sup> y de buena gobernabilidad, o *gobernanza*<sup>49</sup>, que articulan la cohesión social y la relación política entre las diversas administraciones y los ciudadanos. El gobierno, en suma, no es solo cuestión de los responsables políticos, sino de una ciudadanía activa que opina, participa, decide, y se asocia en una red de organizaciones que actúan tanto en política como en el mercado. La Web 2.0 ha intensificado este proceso.

Desde este punto de vista, la mediación es un instrumento político de gobernabilidad y gobernanza. ¿Cómo se conjuga este aspecto con los efectos relativos a los derechos y obligaciones de los ciudadanos? ¿Qué relación mantiene con la mediación como *instrumento jurídico*?

Creemos que los resultados del Libro Blanco apuntan a la existencia de una relación multidimensional y multinivelada entre el aspecto social, político y jurídico de la mediación. Se trata de una institución *híbrida*, mixta, que no puede ser tratada por ley sólo de forma constitutiva —es decir, creando de nuevo la institución— sino regulativa— es decir, teniendo en cuenta su funcionamiento real en los diversos sectores. Por esto mismo, la institución es tanto transversal como específica: de una situación en que el mediador ejerce una función desde una profesión establecida (abogado, psicólogo o trabajador social, e.g.) ha empezado a emerger como profesión, pero muy especializada por el conocimiento de los sectores en los que opera. Y esto al mismo tiempo que se sigue ejerciendo también como especialización en derecho o en psicología.

Una clasificación de las diferentes formas de regulación, pues, puede ser útil para comprender que el vínculo existente entre las tres dimensiones mencionadas de-

pende tanto del nivel en que nos situamos en el prisma del sistema regulativo como del instrumento utilizado para su regulación.

El cuadro n. 3 ofrece una clasificación sintética y no exhaustiva de los mecanismos de regulación que tenemos a nuestro alcance. La clave de esta taxonomía vuelve a ser el vínculo de la regulación con el ciudadano: hay instrumentos que dependen directamente de los estados, mientras otros nacen de la iniciativa de la propia sociedad civil. También hay grados de obligatoriedad o de la fuerza de la que disponen los estados para hacer cumplir la regulación. Pero, y esto es nuevo respecto al modelo del estado de derecho clásico, la aceptación de la regulación por parte de la ciudadanía y la efectividad social y política tanto de las normas como de las pautas de conducta, no se debe solo a la fuerza ejecutiva de las sentencias y de otros sistemas de coerción estatal, sino a otros mecanismos democráticos como la confianza en las instituciones, la percepción crítica del funcionamiento de la justicia, y la libertad de la ciudadanía para asumir la responsabilidad de problemas sociales y de la gestión de sus propios conflictos.

De este modo, el cuadro que cierra esta introducción (en la página siguiente) presenta dos divisiones y una subdivisión básicas: I (i) entre normas jurídicas, y (ii) reglas, instrucciones técnicas de naturaleza no vinculante; II (i) entre normas jurídicas con vinculación obligatoria fuerte (sujetas a sanción o reacción por parte de los poderes públicos en caso de incumplimiento), y (ii) normas jurídicas de vinculación débil (no obligatorias, sino recomendables como guía de conducta incentivable).

Este cuadro solo pretende ser indicativo. Las normas jurídicas y las reglas e instrucciones técnicas operan en un nivel diverso, que a su vez tiene diferentes mecanismos de coordinación entre sí: internacional, comunitario, estatal, autonómico y local.

El criterio del vínculo que hemos escogido para hacer el cuadro comprende una vertiente pragmática de vinculación entre los destinatarios y la autoridad o el poder del que emanan las normas, y otra semántica relativa al propio contenido de la regulación. Las dos vertientes muestran fácilmente que el criterio no opera de forma estricta, si no es a efectos taxonómicos. Los documentos jurídicos objeto de clasificación, por ejemplo, contienen normas de diferente naturaleza (principios, directrices y normas propiamente dichos con sanciones positivas y/o negativas), empezando por las propias Constituciones de carácter estatal. Los códigos o corpus o mecanismos regulativos que solo contienen instrumentos claramente técnicos (como las reglas y protocolos de regulación de



**Cuadro 3. Tipo de regulación: clasificación de los mecanismos de gobernabilidad**

Regulación	Normas	De Vinculación fuerte (Hard Law)	Nivel Internacional	Tratados
				Costumbre internacional
				Principios de derecho internacional
			Nivel Europeo	Tratados
				Directivas
				Reglamentos
			Nivel Nacional	Ley
				Reglamento
			Nivel Autonómico	Ley
				Reglamento
			Nivel Local	Reglamento
		De Vinculación débil (Soft Law)	Nivel Internacional	Declaraciones
				Programas
			Nivel Europeo	Declaraciones
				Recomendaciones
				Estándares
			Nivel Nacional	Códigos
				Recomendaciones
				Estándares
				Informes
			Nivel Autonómico	Códigos
				Estándares
				Guías
			Nivel Local	
	Protocolos, reglas, instrucciones técnicas de naturaleza no vinculante	De ámbito Internacional	De origen Privado	
		De ámbito Europeo	De origen Privado	Códigos de Conducta
				Comunicaciones, Libros Blancos, Códigos de Conducta
		De ámbito Nacional	De origen Privado	Libros Blancos, Códigos de Conducta
		De ámbito Autonómico	De origen Privado	
				Libros Blancos
		De ámbito Local	De origen Privado	
			De origen Público	
				Protocolos

internet, e.g.), son, por otra parte, escasos, porque incluso los protocolos de internet –construidos a partir de lenguajes formales– tienen una parte dispositiva.

Los códigos de conducta, los Libros Blancos, los estudios, o incluso los protocolos de carácter político –como los descritos en los Capítulos 11 y 12 en conflictos entre

una parte de la ciudadanía y la administración– entrarían dentro de esta categoría jurídicamente no vinculante *prima facie*, ni para la administración, ni para los ciudadanos. En cambio, son elementos de buen gobierno, de gobernanza, sin los cuales la aplicación normativa se haría mucho más difícil. En este Libro Blanco se mues-

tran algunos casos concretos relativos a los pactos entre diferentes organizaciones ciudadanas y la administración ante conflictos como los del agua, las prisiones, o los conflictos del paso de líneas de alta tensión por el territorio.

Pero incluso el valor de norma o de regla de estos pactos o acuerdos depende del nivel en que se encuentran, el número de personas a las que afecta, la fuerza de los argumentos en que se basan, y el grado de aceptación de su contenido. No se trata, pues, de categorías discretas (o valor jurídico, o político), sino que en cada caso concreto el valor de los pactos contiene una mezcla de ambas vertientes y tiene efectos en ambas direcciones. El resultado es claramente jurídico cuando los pactos se formalizan de alguna forma en protocolos que permiten su inclusión en una legislación posterior, o bien que sean tenidos en cuenta por los jueces y magistrados cuando son alegados por los ciudadanos en conflictos con la administración. Esta es la zona del *soft law*.

Hay un tipo de regulación, en efecto, que permite la existencia de la zona de grises que antes hemos conceptualizado como “derecho flexible” o derecho “suave” (*soft law*) dentro del ámbito mismo del derecho. Este es un concepto cuyos contornos aún no han sido bien delimitados<sup>50</sup>. Es generalmente aceptado que produce un tipo de efectos jurídicos no vinculantes. Dependiendo de cómo se defina, se aplica a los códigos de buenas prácticas, a las recomendaciones técnicas de las asociaciones de usuarios (e.g. de Internet) o bien al valor de las Recomendaciones de la UE. Por ejemplo, al Código Europeo de Conducta para Mediadores<sup>51</sup>.

Hay también un *continuum* entre los ámbitos de heteroregulación (locales, autonómicos, estatales, comunitarios o internacionales) y los autoregulados. No se trata de categorías discretas. Este es el ámbito que se sitúa entre las normas jurídicas legítimas con poder coercitivo y aquellas que más que en el carácter pragmático de su promulgación (de quien han emanado), se basan en la fuerza semántica de un contenido razonable y en la pragmática de ser generalmente aceptadas por sectores amplios de destinatarios (e.g. profesionales).

Nosotros creemos que lo que sucede aquí, igual que en el caso anterior de las funciones y roles de los mediadores, es que nos encontramos delante de funciones de segundo grado. El valor meramente técnico (político), o el valor de pertenecer al ámbito del derecho (jurídico, de derecho “blando”) es una función del grado de cumplimiento de roles y funciones previas, no determinables *a priori* a partir de una operación taxonómica.

Si hemos mostrado aquí este cuadro es únicamente para dar más elementos al lector para comprender la necesidad y la complejidad a que puede llegar la mediación en cuanto que instrumento institucional. En cada caso, utilizando este cuadro preliminar, y el prisma regulativo de la sección 4.2, podrá determinar cuáles son las características y el valor de la mediación en el ámbito sectorial en que se encuentre. Podrá comprender también por qué parte de las resistencias que encuentra la mediación provienen del hecho de que la administración o los poderes públicos suelen predicar la cultura de paz e incluso la mediación cuando se trata de conflictos entre la ciudadanía, pero no cuando se encuentra ella misma inmersa en conflictos con la ciudadanía. Es ciertamente difícil encontrar el equilibrio entre el poder regulativo (y la responsabilidad) de los poderes públicos y el diálogo propio de la concepción relacional de la administración<sup>52</sup>.

En este caso siempre puede haber alguien que judicialice el conflicto y lo lleve a los tribunales, con lo que se produce una escalada política de retorno donde el derecho es utilizado de *forma popular* –e.g. implicando a los medios de comunicación y la ciudadanía– en beneficio de alguna de las partes<sup>53</sup>. Inevitablemente, la aplicación del derecho en estas circunstancias se hace más difícil para los tribunales porque se deslegitima la propia función judicial. No estamos hablando entonces de derecho, ni de derecho “flexible”, sino de una forma ideologizada basada en las imágenes de la justicia que ofrecen los medios.

## 5 Palabras finales

Solo nos queda mencionar algunos detalles de la edición de este Libro Blanco. Ya hemos expuesto que los capítulos sectoriales tienen todos la misma estructura formal. Los equipos de trabajo han tenido, sin embargo, total libertad para organizar los contenidos, mantener su propio estilo y defender sus tesis.

Hemos procurado ofrecer al lector un volumen equilibrado, con horizonte de futuro. Esto significa que muchas tesis han sido meramente apuntadas, y lo que se encuentra en la lectura es un conjunto de temas que, por su interés, merecerían una continuación en estudios posteriores, tanto específicos como transversales. Cada capítulo es un pequeño ensayo.

Hemos preferido, sin embargo, el equilibrio y la homogeneidad del conjunto a la especificidad sectorial. Creemos

también que los datos estadísticos originales que ofrecemos completos al final (Anexo 1; CD-Rom) pueden ser utilizados y explotados por los investigadores más allá de la línea de salida y del estado del arte que representa el Libro Blanco. Hemos intentado facilitar esta salida futura y que este conjunto de estudios sea un punto de partida, más que un punto de llegada.

En el Libro hay, como es natural, variaciones de estilo y de lenguaje. Aquí hemos sido más positivos que políticamente correctos. Así, en lugar de imponer una serie de términos homogéneos, hemos creído que los equipos podían escoger la línea de expresión donde se sintieran más cómodos. Hay equipos que se han planteado expresamente el lenguaje de género, por ejemplo, y han utilizado el término “personas mediadoras” en lugar de “mediador” o “mediadora”. Otras han preferido emplear expresiones más corrientes en la literatura y en ciencias sociales.

Sin embargo, es necesario no minimizar este problema. El lenguaje empleado ha suscitado algunos problemas de traducción conceptual, más allá de la expresión, porque, pese a las numerosas publicaciones en catalán y castellano referentes a la resolución de conflictos y a la mediación, no hay todavía un cuerpo comúnmente adoptado de traducciones estándares. Algunos neologismos han resultado, inevitables. Quizás el más estridente es el de “empoderamiento” por “empowerment”. Hay otros. Y, en ocasiones, los autores han optado por seguir utilizando los términos en inglés, o mencionar las dos posibilidades.

Creemos, aun así, que en el fondo, los problemas de lenguaje no provienen de las dificultades de traducción, sino del hecho de que todavía no hay una comunidad cohesionada de investigadores que utilicen los mismos conceptos de una forma unívoca. Se trata de un campo emergente, en formación, y se producen todas las tensiones –lingüísticas y teóricas– propias de esta situación.

El ejemplo más claro es la expresión “mediación comunitaria” y/o mediación “ciudadana”, que tiene el mismo referente, pero connotaciones teóricas diferentes, debidas al origen anglosajón y francés, respectivamente, del término. Hemos optado, e.g., en el mismo título del Capítulo 6, por no preferir una sobre la otra y usar la expresión “mediación comunitaria/ciudadana”, si bien en la mayoría de usos –no en todos– estos términos sean sinónimos.

Cierta polisemia ha resultado, pues, inevitable, porque hemos cedido a la prudencia de no decidir desde la edición sobre unos usos lingüísticos que solo pueden decantarse en el desarrollo de la práctica.

Hay otros aspectos que es necesario mencionar también. Hemos procurado que las notas –que el lector encontrará al final de cada capítulo– sean breves y concisas, en general.

Finalmente, las conclusiones y recomendaciones. Cada equipo de trabajo ha elegido las que le han parecido más pertinentes en su campo, y ha delimitado su número. Esto ha producido una diversidad notable. Hemos procurado ser más sintéticos en las conclusiones y recomendaciones finales.

Nada más, pues. El Libro Blanco es una obra colectiva, escrita por muchas manos. Sólo deseamos que el uso que de él se haga sea tan extenso y libre como lo ha sido su redacción.

## 6 Bibliografía

- A.A.V.V. (2008) *Informe FOESSA sobre exclusión y desarrollo social en Espanya*. 2008. Disponible en: <http://www.foessa.org/quePensamos/nuestrasPrioridades/index.php?MzI%3D> (acces 01/09/2010)
- Alexy, R. (2002). *A Theory of Constitutional Rights* (1986). Oxford: Oxford University Press.
- Aubert, J. V. (1989). *Continuity and Development in Law and Society*. Oslo: Norwegian University Press.
- Ayuso, M. (2010) “Principales conclusiones sobre justicia y economía: propuestas de mejora”, a M. Ayuso (Dir.). *Justicia y Economía*, Manuales de formación continuada n. 49, CGPJ, Madrid, 2009, pp. 439-453.
- Birnbaum, P. (2001). “Gouvernabilité”, *Dictionnaire de la science politique et des institutions politiques*, G. Hermet, B. Badie, P. Birnbaum, P. Braud, Armand Colin, Paris, pp. 125-126.
- Blankenburg, E.; Commaille, J.; Galanter, M. (Eds.) (1991). *Disputes and Litigation*. Oñati Proceedings n. 12, Oñati: IISJL.
- Blankenburg, E. (1997). *Patterns of Legal Culture: The Netherlands compared to Neighboring Germany*, Amsterdam: Duitsland Institut, Universiteit van Amsterdam.
- Braconnier, C.; Dormegen, J. (2007) *La démocratie de l'abstention*. Paris: Gallimard.

- Calvo Soler, R. (2009). “*Quo vadis, mediació?*”, en P. Casanovas et al. *Materials del Llibre Blanc*, CEJFE, Barcelona, pp. 209-218.
- Capellades, J. (1999). “Projeccions de població a Catalunya”, a J. Sánchez (Coord.), *Informe per a la Catalunya del 2000. Societat, Economia, Política, Cultura*. Fundació Bofill, Ed. Mediterrània, Barcelona, p.p. 41-43.
- Casanovas, P.; Poblet, M. (2008). “Concepts and fields of relational justice”, a P. Casanovas, G. Sartor, N. Casellas, R. Rubino (Eds.), *Computational Models of the Law*, LNAI 4884, Springer, Heidelberg, Berlin, pp. 223-239.
- Casanovas, P.; Poblet, M. (2009). “Esquema general dels conceptes i àmbits de la mediació i la justícia relacional”, en P. Casanovas, L. Díaz, J. Magre, M. Poblet, *Materials del Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya*, vol. I., Departament de Justícia i Centre d’Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, pp. 21-33.
- Casanovas, P., Díaz, L., Magre, J., Poblet, M. (Eds.) (2009). *Materials del Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya. La mediació: concepte, àmbits, perfils, indicadors*. vol. I., Barcelona: Departament de Justícia i Centre d’Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.
- Casanovas, P., Díaz, L., Magre, J., Poblet, M. (Eds.) (2009). *Materiales del Libro Blanco de la Mediación en Catalunya. La mediación: concepto, ámbitos, perfiles, indicadores*. vol. I., Barcelona: Departament de Justícia i Centre d’Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.
- Casanovas P., Galera N., Poblet M. (Eds.). *Simposi sobre Tribunals i Mediació. Nous camins per a la Justícia*. Comunicacions. 8-19 de juny de 2009, Huygens, Barcelona, 2009.
- Consejo General de la Abogacía Española (2008). La Abogacía española en datos y cifras. Disponible en: <http://www.abogados.es/portalABOGADOS/archivos/ficheros/1226056236478.pdf>
- Consejo General de la Abogacía Española (2010). Memoria Anual 2009. Disponible en: <http://www.cgae.es/portalCGAE/home.do>
- Consejo General del Poder Judicial (2000). La Imagen de la Justicia Española: Séptimo Barómetro del CGPJ. Disponible en <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=3285&Download=false&ShowPath=false>
- Consejo General del Poder Judicial (2008). Décimo Barómetro del CGPJ: Encuesta a la población sobre Administración de Justicia. Disponible en: <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=152911&Download=false&ShowPath=false>
- Consejo General del Poder Judicial (2009a). “Evolución de los Concursos”, *Datos de Justicia. Boletín de Información Estadística* n. 18. Noviembre.
- Consejo General del Poder Judicial (2009b). “Efectos previsibles de la crisis económica en la carga de trabajo de los órganos judiciales (II)”. *Datos de Justicia. Boletín de Información Estadística* n. 17. Julio.
- Decret 279/2006, de 4 de julio, sobre derechos i deberes del alumnado y regulación de la convivencia en los centros educativos no universitarios de Cataluña. (pág. 30093). *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, DOGC núm. 4670 - 06/07/2006, Departament d’Educació i Universitat. Generalitat de Catalunya.
- Desarrollo Comunitario y Andalucía Acoge. *Mediación Intercultural, una propuesta para la formación*. Ed. Popular, Madrid, 2002.
- Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de Mayo, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, UE.
- Esping-Andersen, G. (1999). *Social Foundation of Postindustrial Economies*. Oxford: Oxford University Press.
- Fisher, R.; Ury, W. ; Patton, B. (1981). *Getting to YES: Negotiating Agreement Without Giving In* [1981], N.Y.: Penguin.
- Fisas, V. (1998). *Cultura de Paz y Gestión de Conflictos*. Barcelona: Icaria.
- Fisher, R.; Shapiro, D. (2005). *Beyond Reason. Using Emotions as You Negotiate*. London: Random House.
- Flaquer, L. (2000). *Les polítiques familiars en una perspectiva comparada*, Col. Estudis Socials, n.3, Barcelona: Fundació La Caixa.
- Flaquer, L. (Coord.) (2002). *Informe sobre la situació de la família a Catalunya. Un intent de diagnòstic*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Benestar Social.
- Flaquer, L.; Almeda, E.; Navarro, L. (2008). *Monoparentalidad e infancia*, Col. Estudis Socials n. 20, Barcelona: Obra Social La Caixa.

- Friedman, L. (1989). "Law, Lawyers and Popular Culture", *Yale Law Journal* Vol. 98, Num. 8, pp. 1579-1606.
- Giner, S. (Dir.) et al. (1998). *La societat catalana*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Institut d'Estadística de Catalunya.
- Giner, S.; Flaquer, L.; Homs, O.; Sarasa, S. (1998). "La societat catalana a la cruïlla", en S. Giner (Dir.) *La societat catalana*, Generalitat de Catalunya, IEC, Barcelona, p.p. 25-39.
- Gulliver, P.H. (1979). *Disputes and Negotiations: A Cross-Cultural Perspective*. New York: Academic Press.
- Hage, J. (2005). *Studies in Legal Logic*. Heidelberg, Berlin: Springer Verlag.
- Hernández García, J.; Otuño Muñoz, J.P. (2007). *Sistemas alternativos a la resolución de conflictos (ADR): la mediación en las jurisdicciones civil y penal. Documentos de Trabajo 110/2007*, Fundación Alternativas, 95 pp.
- Herrero de la Cruz, J.J. (2010). *V Encuesta a la carrera judicial*. Sección de Estudios Sociológicos. Julio. Madrid: CGPJ.
- Hoffmann-Martinot, V.; Sellers, J. (Eds.) (2005). *Metro-polinization and Political Change*. VS Verlag.
- Homs, A. (2008). "2007: Un país perplex". Presentación de T. Montagut (coord.), *Societat Catalana 2008*, Barcelona: Associació Catalana de Sociologia, IEC.
- Iacoboni, M. (2008). *Mirroring People: The New Science of How We Connect with Others*. NY: Farrar, Straus and Giroux.
- IERMB (2002). "Ciutat compacta, Ciutat difusa". *Revista Papers*, núm. 36.
- Johnstone, G. (2003). *A Restorative Justice Reader. Texts, sources, contexts*. Devon: Willan Publishing.
- Kritz, N. (Ed.) (1995). *Transitional Justice: How Emerging Democracies Reckon with Former Regimes, Vols. I-III*. Washington, D.C.: U.S. Institute of Peace Press.
- Lauroba, M<sup>a</sup>.E.; Barral, I.; Viola, I. (Dir.); Tarabal, J.; Esteve, G. (Coord.). (2010). *Materials jurídics del Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya*. Vol. 2. Barcelona: Departament de Justícia i Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.
- Lauroba, M<sup>a</sup>.E.; Barral, I.; Viola, I. (Dir.); Tarabal, J.; Esteve, G. (Coord.) (2010). *Materiales jurídicos del Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*. Vol. 2. Barcelona: Departament de Justícia i Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.
- Lederach, P. (1997). *Building Peace. Sustainable Reconciliation in Divided Societies*. Washington: United States Institute of Peace Press.
- Lederach, J.P. (2005). *The Moral Imagination. The Art and Soul of Building Peace*. Oxford: Oxford University Press.
- Ley 1/2001, de 15 de marzo, de mediación familiar de Cataluña (DOGC núm. 3355, de 26.03.2001. Se incluye la corrección de erratas publicada en DOGC núm. 3548, de 8.1.2002), Generalitat de Catalunya.
- López González, R.; Marín López, J.J. (2008). *Legislación sobre mediación familiar*. Madrid: Tecnos.
- Mackay, R. et al. (Eds.) (2007). *Images of Restorative Justice Theory*. Frankfurt: Verlag für Polizei Wissenschaft.
- Mayer, B.S. (2004). *Beyond Neutrality. Confronting the Crisis in Conflict Resolution*. San Francisco: Jossey Bass Publications. Trad. esp. R. Calvo Serer, Ed. Gedisa, Barcelona, 2008.
- Marí-Klose, P. (Coord.) (2009) et al. *Informe de la inclusió social a Espanya 2009*. Barcelona: Obra Social Caixa de Catalunya.
- Mestitz, A.; Ghetti, S. (Eds.) (2005). *Victim-Offender Mediation with Youth Offenders in Europe. An Overview and Comparison of 15 Countries*. Dordrecht: Springer Verlag.
- Nader, L. (Ed.) (1969). *Law in culture and society*. Chicago: Aldine Publishing Company.
- Oliver, J. (2000). "City Size and Civic Involvement in Metropolitan America". *The American Political Science Review*, vol. 94.
- Ortuño, J.P. (2007). "Justificación de la puesta en marcha por el CGPJ del proyecto piloto de mediación familiar en seis juzgados de familia de España en el año 2006", a R. Sáez Valcárcel, J.P. Ortuño, *Alternativas a la judicialización de los conflictos: la mediación*, CGPJ, Madrid, pp. 593-631.
- Palou Loverdos, J. (2009). "Mediación y Justicia Transicional: aproximaciones globales orientadas a la armonía a partir de las víctimas y la sociedad civil", a P. Casanovas, N. Galera, M. Poblet (eds.) *Simposi sobre Tribunals i Mediació. Nous camins*



- per a la Justícia. Comunicacions*. 18-19 Juny GEMME-Llibre Blanc, Barcelona, ed. Huygens, pp. 11-20.
- Pastor, S. (2009). "Justicia y economía: panoràmica, crítica e implicaciones", en M. Ayuso (Dir.), *Justicia y Economía*, Manuales de formación continuada n. 49, CGPJ, Madrid, 2009, pp. 53-172.
- Pérez-Salazar Resano, M.; Ríos Martín, J. C. *La Mediación civil y penal: un año de experiencia*. Consejo General del Poder Judicial, Centro de Documentación Judicial, Madrid, 2008.
- Poblet, M.; Casanovas, P. (Eds.) (2003). *Gestió i resolució de conflictes al segle XXI: ciutadania i violència*. V Cicle Aranguren, Aula de Ciència i Cultura n. 19. Sabadell: Fundació Caixa de Sabadell, Ayuntamiento de Sabadell.
- Poblet, M.; Teodoro, E.; Galera, N.; Gabarró, S. (Eds.) (2010). *New Paths to Justice. Symposium on Mediation and Courts. Selected Papers*. Florence: European Press Academic Publishing.
- Proyecto de Ley, 16 de junio de 2008, Tram. 200-00040/08, de mediación en el ámbito del derecho privado. BOPC 283/17.
- Puntes, S.; Munné, M. (2005). *Els Serveis de mediació comunitària: propostes d'actuació*. Barcelona: Institut d'Edicions de la Diputació de Barcelona.
- Putnam, R. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Redorta, J. (2007). *Cómo analizar los conflictos: la tipología del conflicto como herramienta de mediación*. Barcelona: Paidós.
- Sáez Rodríguez, C. (Coord.) (2008). *La Mediación Familiar. La Mediación Penal y Penitenciaria. El Estatuto del mediador. Un programa para su regulación*. Madrid: Centro de Estudios Jurídicos, Ministerio de Justicia, Thompson-Aranzadi.
- Sáez Valcárcel, R.; Ortuño, J. P. (2007). *Alternativas a la judicialización de los conflictos: la mediación*. Madrid: CGPJ.
- Sánchez, J. (Coord.) et al. (1999). *Informe per a la Catalunya del 2000. Societat, Economia, Política, Cultura*. Fundació Bofill. Barcelona: Ed. Mediterrània.
- Sarmiento, D. (2006). "La autoridad del derecho y la naturaleza del *soft law*", *Cuadernos de Derecho Público*, núm 28, pp. 221-266.
- Sherwin, R. (2000). *When law goes pop: The vanishing line between law and popular culture*. Chicago: University of Chicago Press
- Singer, T.; Fritz, C. (2005). "The painful side of empathy", *Nature Neuroscience* vol.8, núm 7, pp. 845-46.
- Snyder, F. (1993). "The Effectiveness of European Community Law: Institutions, Processes, Tools and Techniques", *Modern Law Review*, vol. 56, 1993.
- Stefan, O.A. (2008). "European Competition Soft Law in European Courts: A Matter of Hard Principles?", *European Law Journal*, Vol. 14, núm. 16, pp. 753-772.
- Theidon, K. (2006). "Justice in Transition: The Micropolitics of Reconciliation in Post-War Peru.", *Journal of Conflict Resolution*, Vol. 50, núm., pp. 433-457.
- Umbreit, M.; Coates, R.B.; Vos, B. (2004). "Victim-Offender Mediation: Three Decades of Practice and Research", *Conflict Resolution Quarterly*, Vol. 22 n. 1-2, pp. 279-303.
- Ury, W. (1999). *Getting to peace. Transforming Conflict at Home, at Work, and in the World*. London: Viking Penguin. Trad. esp. De J. Piatigorsky, Paidós, Barcelona, 2005.
- Waal, F. de (2000). "Primates –A Natural Heritage of Conflict Resolution", *Science* 289, 28 july, pp. 586-590.
- Walks, R. (2004). "Place of residence, party preferences, and political attitudes in Canadian cities and suburbs", *Journal of Urban Affairs* (2004), núm. 26.

## Anexo

**Cuadro 1. Reuniones y Actos del Libro Blanco**

Fecha	Lugar	Asistentes	Definición
02/04/2008	Departament de Justícia	Todos los ETs	Presentación general del proyecto con todos los directores de los equipos
08/04/2008	Departament de Justícia	ET1, ET7	Presentación del plan de actuación del ET7 y metodología de trabajo
14/04/2008	Departament de Justícia	ET1, ET8, ET12	Presentación del plan de actuación del ET8 y metodología de trabajo
14/04/2008	Departament de Justícia	ET1, ET2, ET12	Presentación del plan de actuación del ET2 y metodología de trabajo
15/04/2008	Departament de Justícia	ET1, ET5, ET12	Presentación del plan de actuación del ET5 y metodología de trabajo
16/04/2008	Departament de Justícia	ET1, ET4, ET12	Presentación del plan de actuación del ET4 y metodología de trabajo
24/04/2008	Departament de Justícia	ET1, ET3, ET12	Presentación del plan de actuación del ET3 y metodología de trabajo
24/04/2008	Departament de Justícia	ET1, ET10, ET12, ET13	Presentación del plan de actuación del ET10 y metodología de trabajo
29/04/2008	Departament de Justícia	ET1, ET6, ET12	Presentación del plan de actuación del ET6 y metodología de trabajo
07/05/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET12	Diseño de la metodología de trabajo que se seguirá con los equipos (1)
14/05/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET12	Diseño de la metodología de trabajo que se seguirá con los equipos (2)
21/05/2008	Departament de Justícia	ET1, ET9, ET12	Presentación del plan de actuación del ET9 y metodología de trabajo
22/05/2008	Institut de Dret i Tecnologia - UAB	ET1, ET11	Presentación del plan de actuación del ET11 y metodología de trabajo
04/06/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET12	Diseño de la metodología de trabajo que se seguirá con los equipos (3)
12/06/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET2, ET12	Diseño de las reuniones con todos los equipos
16/06/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET2, ET7, ET12	Conocer a los miembros del ET7, informar de la metodología de trabajo y los indicadores
16/06/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET2, ET6, ET12	Conocer a los miembros del ET6, informar de la metodología de trabajo y los indicadores
17/06/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET2, ET9, ET12	Conocer a los miembros del ET9, informar de la metodología de trabajo y los indicadores
17/06/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET2, ET8, ET12	Conocer a los miembros del ET8, informar de la metodología de trabajo y los indicadores
17/06/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET2, ET11, ET12	Conocer a los miembros del ET11, informar de la metodología de trabajo y los indicadores
18/06/2008	Departament de Justícia	ET1, ET2, ET3, ET12	Conocer a los miembros del ET3, informar de la metodología de trabajo y los indicadores
18/06/2008	Departament de Justícia	ET1, ET2, ET10, ET12	Conocer a los miembros del ET10, informar de la metodología de trabajo y los indicadores



Fecha	Lugar	Asistentes	Definición
18/06/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET2, ET12, ET13	Conocer a los miembros del ET13, informar de la metodología de trabajo y los indicadores
18/06/2008	Departament de Justícia	ET1, ET2, ET9, ET12	Conocer a los miembros del ET9, informar de la metodología de trabajo y los indicadores
19/06/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET2, ET5, ET12	Conocer a los miembros del ET5, informar de la metodología de trabajo y los indicadores
02/07/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET4, ET10, ET11	Diferenciación de ámbitos entre mediación ciudadana/ comunitaria y justicia relacional
09/07/2008	Departament de Justícia	ET1, ET14	Presentación del plan de actuación del ET14, metodología de trabajo e indicadores
10/07/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET12	Elaborar programa del lanzamiento del proyecto
22/07/2008			<b>Acuerdo de Gobierno aprobando la elaboración del “Libro Blanco de la Mediación en Cataluña”</b>
23/07/2008	Centre d'Estudis Jurídics i de Formació Especialitzada (CEJFE)	Todos los equipos	<b>Lanzamiento oficial del proyecto</b>
16/09/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET12	Formación de los grupos metodológico y conceptual
18/09/2008	Departament de Justícia	ET1, ET12, ET13, con representantes de los diferentes Departamentos de la Generalitat	Introducir el proyecto en las conselleries para facilitar la futura colaboración con los investigadores. (1)
08/10/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET12	Armonización de la parte metodológica y la conceptual
08/10/2008	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET12, ET14	Coordinar las necesidades de los econòmetros con el trabajo metodológico de los equipos.
13/10/2008	Fundació Pi i Sunyer	Todos los equipos	Reunión del grupo conceptual, tratar temas relacionados con el concepto de mediación (1)
17/10/2008	Fundació Pi i Sunyer	Todos los equipos	Reunión de metodología y propuesta de formación del grupo jurídico (1)
06/11/2008	Institut de Dret i Tecnologia-UAB	ET1 y expertos	Reunión para definir la investigación de la formación en los mediadores.
07/11/2008		ET1	<b>Firma del convenio Generalitat / Fundació la Caixa</b>
13/11/2008	Fundació Pi i Sunyer	Todos los equipos	Reunión del grupo conceptual (2)
24/11/2008	Hotel Serhs UAB	Todos los equipos	<b>1er Seminario con expertos para tratar el tema de la definición de la mediación</b>
28/11/2008	Fundació Pi i Sunyer	Todos los equipos	Reunión del grupo conceptual (3)
12/12/2008	Fundació Pi i Sunyer	Todos los equipos	Reunión del grupo metodológico (2)
22/12/2008	Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	ET1 y Agencia de Promoción de Actividades y Congresos UAB	Reunión para la preparación del congreso internacional de los días 18 y 19 de junio (1)
07/01/2009	Sede del EIPA	ET1, GEMME, y organizadores de congresos	Reunión para la preparación del congreso internacional de los días 18 y 19 de junio (2)
13/01/2009	CosmoCaixa/CaixaForum	ET1	Reunión y visita a las instalaciones para el congreso internacional de junio

Fecha	Lugar	Asistentes	Definición
09/01/2009	CEJFE	ET1, GEMME, y organizadores de congresos	Reunión para la preparación del congreso internacional de los días 18 y 19 de junio (3)
16/01/2009	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET12, ET13	Tratar sobre las publicaciones a presentar por los equipos, el congreso de junio 2009 y diferentes temas de metodología e indicadores.
16/01/2009	Sede del EIPA	ET1, GEMME, y organizadores de congresos	Reunión para tratar la coordinación con GEMME-Europa como organizadora en el congreso
20/01/2009	Fundació Pi i Sunyer	Todos los equipos	Reunión del grupo conceptual (4)
23/01/2009	Fundació Pi i Sunyer	Todos los equipos	Reunión del grupo metodológico (3)
09/02/2009	Fundació Pi i Sunyer	Todos los equipos	Reunión del grupo metodológico (4)
18/02/2009	Departament de Justícia	ET1, ET10, ET12, ET13	Reunión con el ET10 para orientar su plan de actuación
09/03/2009	Hotel Serhs UAB	Todos los equipos	<b>2n Seminario de expertos del LLBM</b>
11/03/2009	IDT	ET1 y organizadores de congresos	Reunión para la preparación del congreso internacional de los días 18 y 19 de junio (4)
14/03/2009	Departament de Justícia	ET1, GEMME, y organizadores de congresos	Reunión para la preparación del congreso internacional de los días 18 y 19 de junio (5)
20/03/2009	IDT	ET1 y ET7	Reunión de seguimiento
24/03/2009	Hotel Serhs UAB	ET1 y ET14	Reunión de seguimiento
22/04/2009	Departament de Justícia	ET1 y GEMME	Reunión para la preparación del congreso internacional de los días 18 y 19 de junio (6)
24/04/2009	Fundació Pi i Sunyer	ET13 y Juristas de los equipos	Reunión del grupo jurídico para diseñar la actuación
15/05/2009	Hotel Serhs UAB	Grupo de Béziers	<b>Jornada de presentación del proyecto a los mediadores franceses del grupo de Beziers/Montpellier</b>
18/05/2009	Barcelona	ET1 y Comisión de mediación familiar del consejo del ICAB	Presentación del proyecto a los abogados y primer contacto para establecer colaboración
22/05/2009	Escola Industrial BCN	Todos los equipos	<b>3r Seminari de experts del LBM</b>
25/05/2009	Barcelona	ET1 y GEMME	Reunión para la preparación del congreso internacional de los días 18 y 19 de junio (7)
27/05/2009	IDT	ET1 y organizadores de congresos	Reunión para la preparación del congreso internacional de los días 18 y 19 de junio (8)
27/05/2009	Fundació Pi i Sunyer	ET1 y ET12	Reunión de seguimiento de la investigación
05/06/2009	CosmoCaixa	ET1 y organizadores de congresos	Reunión para la preparación del congreso internacional de los días 18 y 19 de junio (9)
08/06/2009	Casa Convalescència	ET1 y GEMME	Reunión para la preparación del congreso internacional de los días 18 y 19 de junio (10)
09/06/2009	Barcelona	ET1 y Comisión de mediación familiar del consejo del ICAB	Establecimiento de la colaboración (1)
18/06/2009	CosmoCaixa	Todos los equipos	<b>Simposio de derecho y mediación donde se hace presentación del 2º entregable</b>

Fecha	Lugar	Asistentes	Definición
19/06/2009	CosmoCaixa	Todos los equipos	<b>Simposio de derecho y mediación donde se hace presentación del 2º entregable</b>
22/07/2009	IDT	ET1 y ET12	Reunión para seguimiento de la part metodológica
04/09/2009	Fundació Pi i Sunyer	Todos los equipos	Reunión del grupo metodológico (5)
28/09/2009	Escola industrial BCN	ET1 y ET4	Conferencia Bonafé-Schmitt y grupos focales ET4
05/10/2009	Departament de Justícia	ET1, ET12, ET13, con representantes de los diferentes Departamentos de la Generalitat	Introducir el proyecto en las conselleries para facilitar la futura colaboración con los investigadores (2)
07/10/2009	IDT	ET1 y ET9	Reunión de seguimiento del equipo
07/10/2009	Agència Catalana de Consum	ET1 ET13 y ACC	Reunión con la Agencia Catalana de Consumo para definir la colaboración
22/10/2009	Facultat de Dret de la UB	Todos los equipos	<b>Jornada de Mediación y Derecho Público, jornada con expertos</b>
10/11/2009	Departament de Justícia	ET1 y ET13	Reunión de seguimiento
18/11/2009	Departament d'Interior	ET1 y Escuela de Policía	Reunión para establecer colaboración (1)
20/11/2009	Fundació Pi i Sunyer	ET1, ET12 y Policía	Reunión para establecer colaboración (2)
04/12/2009	Barcelona	ET1 y Comisión de mediación familiar del consejo del ICAB	Establecimiento de colaboración (2)
11/12/2009	IDT	ET1 y ET9	Reunión de seguimiento del equipo
21/12/2009	Centre d'Estudis Jurídics i de Formació Especialitzada (CEJFE)	Todos los equipos	<b>Jornada de presentación del tercer entregable</b>
22/12/2009	Consell de l'Advocacia de Catalunya	Grupo focal del ET1	Grupo focal con representantes de los colegios de abogados
23/12/2009	Departament de Justícia	Reunión ET1	Reunión con la Consellera de Justicia
01/02/2010	IDT	ET1, ET9 y ET10	Reunión de seguimiento
19/02/2010	IDT	ET1 y ET6	Reunión 1r borrador
22/02/2010	IDT	ET1, ET9 y ET10	Reunión de seguimiento
23/02/2010	IDT	ET1 y ET3a	Reunión 1r borrador
24/02/2010	IDT	ET1 y ET8	Reunión 1r borrador
04/03/2010	IDT	ET1 y ET11	Reunión de seguimiento
09/03/2010	Sede del comité a Barcelona	ET1 y Comitè de Bioètica	Reunión de presentación de proyecto
10/03/2010	IDT	ET1 y ET4	Reunión 1er borrador
11/03/2010	IDT	ET1 y ET13	Reunión de seguimiento
12/03/2010	IDT	ET1 y ET3b	Reunión 1er borrador
15/03/2010	IDT	ET1 y ET7	Reunión 1er borrador
22/03/2010	IDT	ET1 y ET8	2ª Reunión 1er borrador
24/03/2010	Departament de Justícia	ET1 y ET13	Reunión de seguimiento
30/03/2010	Sede de la ACC	ET1 y Consum	Reunión con la Agencia Catalana de Consumo

Fecha	Lugar	Asistentes	Definición
08/04/2010	Pati Llimona	ET1 y ET12	Reunión con la red de mediadores comunitarios
09/04/2010	CMDPC	ET1 y ET5	Reunión 1er borrador
14/04/2010	IDT	ET1 y ET4	Reunión 2º borrador
24/04/2010	Badalona	ET1	Intervención en la jornada de la ACDMA
28/04/2010	CEJFE	ET1	<b>Mesa redonda de Colegios Profesionales</b>
12/05/2010	IDT	ET1 y ET13	Reunión para distribución de tareas
13/05/2010	Barcelona	ET1 y Obra Social la Caixa	Reunión de seguimiento del proyecto
14/05/2010	Departament de Justícia	ET1 y ET3a	Reunión de seguimiento del capítulo
3 y 4 /05/2010	CEJFE	Todos los equipos	<b>Jornada de discusión con expertos</b>
26/05/2010	Sede de la ACC	Acto abierto al público	<b>La mediación en consumo: estado de la cuestión. Jornada con expertos</b>
31/05/2010	IDT	ET1 y ET8	Reunión de seguimiento del capítulo
03/06/2010	Departament de Justícia	ET1	Reunión de la dirección del proyecto
07/06/2010	IDT	ET1 y ET2	Reunión de seguimiento del capítulo
08/06/2010	IDT	ET1 y ET4	Reunión de seguimiento del capítulo
09/06/2010	IDT	ET1 y ET6	Reunión de seguimiento del capítulo
10/06/2010	IDT	ET1 y ET13	Reunión de seguimiento del capítulo
22/06/2010	IDT	ET1 y ET10	Reunión de seguimiento del capítulo
22/06/2010	IDT	ET1 y ET7	Reunión de seguimiento del capítulo
05/07/2010	Departament de Justícia	ET1	Reunión de la dirección del proyecto
06/07/2010	CosmoCaixa	Todos los equipos	<b>Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya: Revisión Final</b>
19/07/2010	IDT	ET1 Huygens Editorial	Reunión para tratar la edición del LLB
21/07/2010	Departament de Justícia	ET1	Reunión de la dirección del proyecto

## Jornadas, seminarios y Congresos (2008-2010)

24/11/2008	Hotel Serhs UAB	Todos los equipos	<b>1er Seminario con expertos para tratar el tema de la definición de la mediación</b>
09/03/2009	Hotel Serhs UAB	Todos los equipos	<b>2º Seminario de expertos del LIBM</b>
22/05/2009	Escuela Industrial BCN	Todos los equipos	<b>3º Seminario de expertos del LIBM</b>

23/07/2008	Centre d'Estudis Jurídics i de Formació Especialitzada (CEJFE)	Todos los equipos	<b>Lanzamiento oficial del proyecto</b>
15/05/2009	Hotel Serhs UAB	Grupo de Béziers	<b>Jornada de presentación del proyecto a los mediadores franceses del grupo de Béziers/ Montpellier</b>
22/10/2009	Facultad de Derecho de la UB	Todos los equipos	<b>Jornada de Mediación y Derecho Público. jornada con expertos</b>

<b>21/12/2009</b>	Centre d'Estudis Jurídics i de Formació Especialitzada (CEJFE)	Todos los equipos	<b>Jornada de presentación del 3er entregable</b>
<b>3 i 4 /05/2010</b>	CEJFE	Todos los equipos	<b>Jornada de discusión con expertos</b>
<b>26/05/2010</b>	Sede de la ACC	Acto abierto al público	<b>La mediación en consumo: estado de la cuestión. Jornada con expertos</b>
<b>06/07/2010</b>	CosmoCaixa	Todos los equipos	<b>Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya: Revisión Final</b>
<b>18 i 19 /06/2009</b>	CosmoCaixa	Todos los equipos	<b>Simposio de derecho y mediación donde se hace presentación del 2º entregable</b>
<b>28/04/2010</b>	CEJFE	ET1	<b>Mesa redonda Colegios Profesionales</b>

## Notas

- Nos referimos especialmente a (i) La Societat Catalana (1998), el voluminoso estudio general editado por la Generalitat de Catalunya, presidido por Jordi Oliveras (Instituto de Estadística de Catalunya), y dirigido por Salvador Giner (Institut d'Estudis Catalans), y (ii) Informe para la Cataluña del 2000. Sociedad, Economía, Política, Cultura, de la Fundació Bofill, bajo la coordinación general de Jordi Sánchez.
- "[...] Si la situación se mantiene, es evidente que no tendremos todos los elementos deseables para hacer frente a la profunda reestructuración de la competitividad en el marco mundializado en que ya estamos. Además, sufrimos de los efectos nocivos de la larga persistencia de la crisis del empleo. Si esto no se resolviera a tiempo, podrían producirse grietas en los procesos de integración y cohesión sociales que han sido el fundamento del bienestar logrado en el país." (Giner et. al. 1998, 28).
- Albert Homs, uno de los coordinadores responsables de La Societat Catalana, señalaba unos años después la existencia de tres ejes que obligan a replantear los lugares comunes de la cohesión social en nuestro país: (i) Cataluña ha dejado de ser el motor económico de España para situarse a la cola de las autonomías punteras (Madrid, País Vasco y Navarra); (ii) la llegada de una segunda oleada inmigratoria, mucho más diversa y con características culturalmente alejadas de las nuestras; (iii) la rápida llegada de una sociedad tecnológica de la información y del conocimiento que introduce nuevos dilemas culturales y pone a prueba los referentes colectivos tradicionales. En síntesis, la relación con el Estado central se ha problematizado y no podemos darla por descontada.
- Según datos el CIIMU (sobre la Encuesta de Condiciones de Vida), en el año 2008, en que se han obtenido la mayor parte de los datos utilizados en este Libro Blanco, el índice de pobreza relativa en Cataluña se situaba en el 18,2% de la población (viviendo con menos de 5.815€ al año). En estas circunstancias, las poblaciones con mayor riesgo de exclusión social se sitúan en el rango de la niñez y la tercera edad. Cfr. también con el Informe FOESSA (2008) y el Informe de la inclusión social de la Obra Social Caixa Catalunya (P. Marí-Klose et. al., 2009).
- Los datos que hemos utilizado son los del Instituto Nacional de Estadística del padrón a 1 de enero de 2009. A fecha de hoy, los datos de 2010 desagregadas a nivel comarcal no están disponibles en ninguno de los organismos competentes en lo que respecta a los datos de población.
- Esta tabla debe completarse con el Gráfico 1 del Capítulo 6, que muestra la evolución temporal de las separaciones y divorcios desde el 2000 al 2010. Hay que destacar que el decrecimiento no ha significado necesariamente un descenso en la carga de trabajo judicial, porque han aumentado de forma paralela las solicitudes de revisión a la baja de los convenios de divorcio.

- 7 También ha habido últimamente un descenso de litigación en esta jurisdicción. La desaceleración durante el segundo y tercer trimestres del 2009 se explica por los efectos de la entrada en vigor del Real Decreto Ley 3/2009, de 27 de Marzo, de medidas urgentes en materia tributaria, financiera y concursal ante la evolución de la situación económica, que introduce la modificación del artículo 190 de la Ley Concursal 22/2003 de 9 de Junio que afecta al Concurso Abreviado. Vid. CGPJ (2009a).
- 8 En el año 1980 ejercían en España un total de 27.983 abogados (CGPJ, 2000). A finales de 2009, el Censo del Consejo General de la Abogacía Española (CGAE, 2010) registraba 122.182 abogados ejercientes (19.449 de los cuales, es decir, un 15,6%, ejercían en Cataluña). Esto representa un incremento global del 336,6% en treinta años, en un proceso no homogéneo que se ha concentrado principalmente en Madrid y en Cataluña. Para enmarcar estos datos en el contexto europeo, los últimos datos disponibles situaban a España como quinto país europeo en densidad de abogados por mil habitantes (2,6 en el 2008), por detrás únicamente de Liechtenstein, Grecia, Italia y Luxemburgo (CGAE, 2008). Además, según los datos del Tercer Barómetro Interno de Opinión del CGAE, es un colectivo profesional bastante joven: el 75% de los abogados tiene menos de 45 años y el 25% menos de 35 (con una media de edad de 39 años) (CGAE, 2008).
- 9 Este punto está bien explicado en el Anexo 5 sobre profesiones jurídicas. Vid. también las notas de Pascual Ortuño en el Anexo 7, sobre Administración de justicia y mediación intrajudicial. Es necesario destacar que la reacción judicial ha sido firme, pero no mayoritaria dentro de la profesión. Para una buena descripción de las experiencias-piloto del CGPJ en los juzgados de familia, cfr. Ortuño (2006).
- 10 N= 4.528 jueces y magistrados, de los cuales respondieron 1.763 (39%). La pregunta que refleja la tabla era: “¿Es partidario/a de potenciar la mediación intrajudicial –que algunos de los asuntos que entran en los juzgados puedan ser derivados, si las partes así lo quieren, a un servicio de mediación– para la resolución de conflictos en algunos de los siguientes órganos jurisdiccionales? Siempre bajo la tutela judicial.” Los resultados son que la mediación intrajudicial es claramente apoyada en el ámbito de la familia, civil, laboral y mercantil. Hay división de opiniones, en cambio, en el ámbito penal y en el contencioso-administrativo. Es interesante constatar que, en el ámbito penal, hay un bajo apoyo por parte de los jueces de Vigilancia Penitenciaria (29%), Tribunal Supremo (28%) y Audiencia Nacional (23%). En cambio, en el ámbito de familia, con un 87% de apoyo por parte de los destinos en Juzgados de Familia, muestra un apoyo del 64% por parte del TS y un 59% de la Audiencia Nacional.
- 11 Según datos del Décimo Barómetro sobre la Administración de Justicia del CGPJ el porcentaje de ciudadanos que creen que la Justicia funciona mal o muy mal es del 57% (un 44% en el año 2005) y el porcentaje que está de acuerdo con que “las sentencias son papel mojado puesto que no se cumplen o se cumplen tarde y mal” es del 75%. A su vez, un 73% de los encuestados se muestra de acuerdo con la opinión de que “la Administración de Justicia es tan lenta que siempre que se pueda es mejor evitarla” (CGPJ, 2008).
- 12 M. Ayuso (2010: 442) ha distinguido entre (i) costes directos, (ii) costes indirectos y (iii) costes ocultos. Los costes indirectos son los derivados por un funcionamiento no esperado del sistema judicial (errores judiciales, notificaciones, dilaciones injustificadas...). Los costes ocultos son los producidos por aquellas actividades económicas que no se realizan en un país por la incertidumbre que genera un sistema judicial débil o poco operativo (descenso en la inversión, descenso en la concesión de créditos...). “Los costes directos son los derivados, por ejemplo, de la suspensión de juicios que ya estaban fijados, o de la excesiva duración de los procesos, que influye en la litigiosidad existente. No existe una cuantificación de esos costes para nuestro país, pero una de las soluciones que cada vez está cobrando más peso es el desarrollo de vías alternativas de resolución de conflictos, las denominadas técnicas ADR (Alternative Dispute Resolution), que permitan fomentar el alcance de acuerdos previos, facilitando una mayor desjudicialización de los procesos.” Montserrat Guillén y la propia Mercedes Ayuso han ofrecido un primer cálculo del ahorro que la mediación puede producir en el Capítulo 15 de este Libro Blanco.
- 13 El lector puede encontrar recursos actualizados en las webs especializadas, e.g. <http://www.ohrd.wisc.edu/online/training/resolution/bibliography.htm>; <http://www.aifs.gov.au/afrc/bibs/mediation.html>; <http://www.mediate.com/articles/brownB1.cfm>; <http://www.voma.org/bibliography.html>; <http://sites.google.com/site/transitionaljusticedatabase/transitional-justice-bibliography>.

Como puede comprobarse con la lectura de los diversos capítulos que componen el Libro Blanco, a excepción de un núcleo de libros más genéricos, la literatura difiere bastante según el campo de qué se trate, con pocas referencias cruzadas. Para la elaboración del Libro Blanco, realizamos una recopilación inicial de bibliografía especializada: <http://idt.uab.cat/lilibreblanc/>. Vid. también el reciente Dossier Temático sobre Mediación publicado por la Biblioteca del Colegio de Abogados de Barcelona, núm. 10, Marzo 2010.

- 14 Justicia relacional es un término genérico que abarca todos los ámbitos económicos, sociales y políticos dónde se dan pautas de conducta en procesos negociados dentro de la gestión o resolución de conflictos (Casanovas y Poblet, 2008). Justicia reparadora es un término que nace dentro del ámbito de la criminología y el derecho penal (juicios de adultos y juveniles) para designar los procesos de relación directa o indirecta entre víctima y agresor para gestionar sus propios conflictos (Johnston, 2003; Mackay, 2007). Justicia de transición es el término más empleado últimamente para designar a los procesos políticos e institucionales que se llevan a la práctica para volver a instaurar la paz y los sistemas judiciales tras las violaciones de derechos humanos en conflictos bélicos en territorios con estados derruidos o inexistentes (Kritz, 1995; Theidon, 2006; Palou, 2009). La denotación de los tres términos es mutuamente inclusiva: la justicia de transición –como la denominada VOM (Victim Offender Mediation)– constituye un subconjunto de la justicia reparadora, y ésta un subconjunto de la justicia relacional.
- 15 Vid. el Capítulo 16 de este mismo Libro Blanco.
- 16 A esta situación y al cambio de mentalidad ha influido decisivamente el European Forum for Restorative Justice, que agrupa a más de un centenar de especialistas y ha sido el verdadero artífice de las primeras normas y recomendaciones de la CE. Véase <http://www.euforumrj.org>
- 17 Asociación de Mediadores de Eslovenia y expertos en el campo de mediación. “Libro Blanco de mediación”, disponible en: [http://www.pogajanja.si/upload/d170608121611bk\\_w\]doc.doc](http://www.pogajanja.si/upload/d170608121611bk_w]doc.doc).
- 18 Asociación de Mediadores de Eslovenia y expertos en el campo de la mediación, “Libro Blanco de mediación”, p. 7.
- 19 El trabajo juvenil público se lleva a cabo en los centros y asociaciones juveniles, y también en los espacios públicos con el propósito de ofrecer a los jóvenes la oportunidad de completar su formación profesional. Tienen acceso todos los jóvenes, independientemente de su condición social, género, origen étnico o religioso.
- 20 Ministerio Federal de Economía, Familia y Juventud de Austria, “Mediación inter pares en el trabajo juvenil público. Directrices”, disponible en: [http://www.bmwfj.gv.at/Jugend/Praevention/Documents/peer-mediation\\_oja.pdf](http://www.bmwfj.gv.at/Jugend/Praevention/Documents/peer-mediation_oja.pdf).
- 21 Ministerio Federal de Economía, Familia y Juventud de Austria, “Mediación inter pares en el trabajo juvenil público. Directrices”, p. 7.
- 22 Asociación de Mediadores de Eslovenia y expertos en el campo de la mediación, “Libro Blanco de mediación”, p. 7.
- 23 Consejo de Europa, “Libro Blanco sobre el diálogo intercultural «Vivir juntos con la misma dignidad»”, disponible en: [http://www.coe.int/t/dg4/intercultural/Source/Pub\\_White\\_Paper/WhitePaper\\_ID\\_SpanishVersion.pdf](http://www.coe.int/t/dg4/intercultural/Source/Pub_White_Paper/WhitePaper_ID_SpanishVersion.pdf).
- 24 Consejo de Europa, “Libro Blanco sobre el diálogo intercultural «Vivir juntos con la misma dignidad»”, p. 21.
- 25 Comité de las Regiones, “Libro Blanco del Comité de las Regiones sobre la gobernanza multinivel”, disponible en: <http://www.cor.europa.eu/pages/CoRatWorkTemplate.aspx?view=folder&id=53788fb1-937b-44ce-bd39-b20f3313bc83&sm=53788fb1-937b-44ce-bd39-b20f3313bc83>. La gobernanza multinivel se entiende como la acción coordinada de la Unión Europea, los estados miembros y los entes regionales y locales, basada en la asociación y destinada a elaborar y aplicar las políticas de la Unión Europea. Véase el Diario Oficial de la Unión Europea (2009/C211/01), dictamen de iniciativa del Comité de las Regiones “Libro Blanco del Comité de las Regiones sobre la gobernanza multinivel”, p. 1.
- 26 Comisión Europea, “Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil”, disponible en: [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2002/com2002\\_0196es01.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2002/com2002_0196es01.pdf)
- 27 Comisión Europea, “Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil”, p. 6.
- 28 Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:136:0003:0008:ES:PDF>.
- 29 Esta legislación comunitaria es analizada con mucho más detalle en los Capítulos 2, 3, 5, 7 y 10 del Libro Blanco.
- 30 Vid. al final de este capítulo en Anexo el programa y cuadro de reuniones que se ha desarrollado. No consignamos aquí las reuniones de trabajo sectoriales, las conferencias individuales y las presentaciones del proyecto.
- 31 Vid. el Proyecto original del Libro Blanco en varias lenguas a la Web del Proyecto: <http://idt.uab.cat/lilibreblanc/>
- 32 Vid. “Nuevos caminos para la Justicia. Simposio sobre tribunales y mediación”, celebrado en Cosmocaixa. <http://www.simosposiummediació.com/>



- 33 Véase especialmente los trabajos contenidos en las siguientes ediciones: Casanovas, Díaz, Magre y Poblet (2009a, 2009b), Casanovas, Poblet y Galera (2009); Lauroba, Barral, Viola, Tarabal y Esteve (2010a, 2010b); Poblet, Galera, Teodoro, Gabarró (2010).
- 34 Véase el cuadro comparativo y transversal de los datos cuantitativos obtenidos en el Anexo 1 “Cuadro comparativo por sectores”. Por otra parte, todos los datos estadísticos –referentes a los Capítulos 3-5-6-7-8-9-10– pueden ser consultados directamente en el CD-Rom que acompaña en el Libro Blanco, a la carpeta de Tablas Estadísticas Generales.
- 35 Hemos de agradecer al IIIA-CSIC la implicación que ha tenido en este Libro Blanco, y especialmente a los investigadores del Proyecto CONSOLIDER “Agreement Technologies” (<http://www.agreement-technologies.org/>) y del Proyecto Europeo COST ACTION-IC080, del mismo título.
- 36 De forma especial, se han considerado normas como la Directiva europea 2008/52/CE sobre mediación en asuntos civiles y mercantiles; el Proyecto de ley sobre mediación en el ámbito del derecho privado, de 6 de junio de 2008; o las normativas vigentes en los ámbitos de familia (Ley 1/2001), educación (Decreto 279/2006) y penal (López y Marín 2008). En relación a los aportes de especialistas nos referimos específicamente a las ponencias presentadas diferentes jornadas y que se han publicado en materiales de trabajo del Libro Blanco (Casanovas P. et als 2009).
- 37 Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat. BOPC 521/8, 22.07.2009.
- 38 Cfr. Capítulo 2 del Libro Blanco sobre derecho comparado para una descripción más completa de estos procedimientos, y de la cultura jurídica dónde encuentran su origen.
- 39 Esta investigación ha sido realizada como parte del Capítulo 16 (Tecnologías para la Mediación). Los servicios analizados, nacionales e internacionales, han sido ochenta.
- 40 El término microfundamentos se refiere al conocimiento que vincula modelos sociales con el comportamiento humano individual, coordinado y/o colectivo, vinculándolo a las situaciones y entornos dónde se produce. (Casanovas, y Poblet, 2009).
- 41 Vid. esp. Capítulo 6 y Capítulo. 10, sobre mediación comunitaria/ciudadana y justicia restauradora, respectivamente.
- 42 “El tercer lado es gente (de la comunidad) que, usando un cierto tipo de poder (el poder de los pares), desde una cierta perspectiva (una base común), en respaldo de un determinado proceso (de diálogo y de no-violencia), apuntan a un cierto producto (un “triple triunfo”).” (Ury, 1999 [2005], 40). En el mismo lugar (p.34): “El tercer lado es la comunidad circundante, que sirve como contenedor en cualquier conflicto en escalada”.
- 43 La mediación ha seguido aquí el camino trazado por los estudios de paz. Lederach (1997, 68-69) definió trece “roles intermedios” a los que van emparejadas funciones distintas: (i) explorador (asegura a la otra parte que la primera no está abocada solo a la victoria), (ii) pactista o iniciador (convence las partes para iniciar el proceso); (iii) “desvinculador” (ayuda a retirarse del conflicto a quienes apoyan el proceso de paz cuando deben hacerlo); (iv) unificador (evita la segregación de los grupos); (v) capacitador o “empoderador” (ayuda a desarrollar capacidades a las partes); (vi) visionario (ayuda a encontrar nuevas ideas, hechos, argumentos y opciones para los adversarios); (vii) facilitador (modera y facilita el diálogo entre las partes)., etc. Lederach ha propuesto una pirámide donde ejercer estos roles y funciones en tres niveles de liderazgo diferente (ibid. 39). El esquema elaborado por Fisas (1998) para tratar el conflicto es parecido a la pirámide de Lederach. Ury (1999) identifica diez roles diferentes para prevenir, resolver y contener los conflictos desde el “tercer lado”: proveedor, maestro, constructor de puentes, mediador, árbitro, igualador, curador, testigo, componedor y pacificador. Mayer ([2004] 2008, 156 y ss.) ha ampliado esta lista todavía más.
- 44 BATNA significa “Best Alternative to a Negotiated Agreement”. Es uno de los instrumentos más característicos del modelo de negociación de Harvard.
- 45 Mediante la teoría analítica de la sobreveniencia se ligan dos hechos o acontecimientos mediante una regla o norma que “produce” que el segundo “supervenga” o “sobrevenga” al primero: una firma en un papel se convierte así en un contrato. Cfr. para todos, Hage (2005, 183, 207).
- 46 Vid. nota 42.
- 47 Según el Libro Blanco para el Diálogo Intercultural: “un proceso que abarca el intercambio abierto y respetuoso de opiniones entre personas y grupos con diferentes tradiciones y orígenes étnicos, culturales, religiosos y lingüísticos, en un espíritu de entendimiento y respeto mutuos. La libertad y la capacidad para expresarse, pero también la voluntad y la facultad de escuchar las opiniones de los demás, son elementos indispensables. El diálogo intercultural contribuye a la integración política, social, cultural y económica, así como a la cohesión de sociedades culturalmente diversas. Fomenta la igualdad,

la dignidad humana y el sentimiento de unos objetivos comunes. Tiene por objeto facilitar la comprensión de las diversas prácticas y visiones del mundo; reforzar la cooperación y la participación (o la libertad de tomar decisiones); permitir a las personas desarrollarse y transformarse, además de promover la tolerancia y el respeto por los demás...". Vid. [http://www.coe.int/t/dg4/intercultural/Source/Pub\\_White\\_Paper/WhitePaper\\_ID\\_SpanishVersion.pdf](http://www.coe.int/t/dg4/intercultural/Source/Pub_White_Paper/WhitePaper_ID_SpanishVersion.pdf)

- 48 Hay varias definiciones de "gobernabilidad" y "gobernanza". La gobernabilidad "es la capacidad de la sociedad y sus subsistemas políticos de tomar decisiones o iniciar acciones en reacción a demandas y necesidades" (Birnbau, 2001, 125-26). Según el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), "es el ejercicio de la autoridad económica, política y administrativa para gestionar los asuntos de un país a todo nivel, involucra mecanismos, procesos e instituciones a través de los cuales los ciudadanos y otros grupos articulan sus intereses ejercen sus derechos legales, cumplen sus obligaciones y resuelven sus diferencias." PNUD, 2006 "Diálogo democrático. un manual Para practicantes." [http://www.undp.org/cpr/documents/sp\\_democratic\\_dialogue.pdf](http://www.undp.org/cpr/documents/sp_democratic_dialogue.pdf)
- 49 Según el Comité Consultivo del Espacio Económico Europeo, la "gobernanza" es una "forma de gobierno en la que grupos o personas de diferentes instituciones, organizaciones, órganos, empresas y niveles trabajan en redes y en asociaciones públicas y privadas. Sobre la base del diálogo, de discusiones y de procedimientos de negociación, elaboran acuerdos y contratos que conforman el marco esencial para la futura toma de decisiones". Resolución del Comité Consultivo del EEE de 26 de junio de 2002 sobre gobernanza y responsabilidad social de las empresas en un mundo globalizado. DOC 13 marzo 2003, núm. 58, <http://eur-lex.europa.eu/johhtml.do?Uri=OJ:C:2003:067:SOM:ES:HTML>.
- 50 La expresión soft law es sobre todo utilizada como extensión del sistema de fuentes del derecho internacional y comunitario. El Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas se pronunció sobre soft law, aceptándolo como fuente en el asunto Grimaldi (C-322/88), de 13 de diciembre de 1989 (Snyder, 1993). Pero se aplica también al derecho de los estados. Desde la doctrina jurídica de carácter público, hay intentos de integrarlo en el sistema de fuentes desde los principios generales del derecho, a partir de la concepción de Robert Alexy de los principios como "mandatos de optimización" de los objetivos normativos, y no como normas con contenido (2002 [1986]): "[...] el soft law desempeña la función de un principio general del Derecho, como mandato de optimización que requiere del intérprete una maximización de sus contenidos" (Sarmiento, 2006). En el mismo sentido, Stefan (2008). Hace falta precisar que nuestro entendimiento del concepto al aplicarlo a la mediación va más allá de considerarlo como un simple parámetro de interpretación del derecho positivo vinculante (o *hard law*).
- 51 [http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr\\_ec\\_code\\_conduct\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_es.pdf).
- 52 Vid. Capítulos. 8, 11, 12 y 13 del Libro Blanco.
- 53 Sobre el "derecho popular" [*popular law*, o *pop-law*], cfr. Friedman (1989), Scherwin (2000).